

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra informačních technologií**



**Diplomová práce**

**Rozvoj služeb eGovernmentu**

**Mgr. Milan Gross, MBA**

© 2020 ČZU v Praze

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Mgr. Milan Gross, MBA

Hospodářská politika a správa  
Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Rozvoj služeb eGovernmentu

Název anglicky

Development of eGovernment services

---

### Cíle práce

Diplomová práce je tematicky zaměřena na problematiku eGovernmentu. Hlavním cílem práce je charakterizovat rozvoj eGovernmentu v České republice.

Díličí cíle diplomové práce jsou:

- analyzovat řešenou problematiku,
- vytvořit přehled rozvoje eGovernmentu,
- porovnat eGovernment České republiky a Polské republiky.

### Metodika

Metodika řešené problematiky diplomové práce je postavena na studiu odborných informačních zdrojů a jejich následné analýze. Praktická část práce je zaměřena na získání informací a vytvoření přehledu sledovaných oblastí metodou kvalitativní obsahové analýzy dvou subjektů eGovernmentu – České republiky a Polské republiky. Na základě získaných teoretických poznatků a výsledků praktické části budou formulovány závěry diplomové práce.

**Doporučený rozsah práce**

60 – 80 stran

**Klíčová slova**

eGovernment, elektronická komunikace, Polsko, kvalita služeb

---

**Doporučené zdroje informací**

Information technology for management. ongoing research and development. New York, NY: Springer Berlin Heidelberg, 2018. ISBN 978-3-319-77720-7.

NIXON, Paul G. et al. Understanding e-government in Europe: issues and challenges. New York: Routledge, 2010. ISBN 978-0-415-46800-8

PERDAŁ, Robert. Czynniki rozwoju elektronicznej administracji w samorządzie lokalnym w Polsce (Factors of e-government development in the local government in Poland). Poznań: Bogucki Wydawnictwo Naukowe, 2014.

ŠPAČEK, David. EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Praha: C.H. Beck, 2012. ISBN 978-80-7400-261-8.

VANÍČEK, Zdeněk et al. Právní aspekty eGovernmentu v ČR. Praha: Linde, 2011. ISBN 978-80-7201-855-0.

---

**Předběžný termín obhajoby**

2019/20 LS – PEF

**Vedoucí práce**

Ing. Jan Jarolímek, Ph.D.

**Garantující pracoviště**

Katedra informačních technologií

---

Elektronicky schváleno dne 11. 10. 2019

Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 14. 10. 2019

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 15. 02. 2020

---

### Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Rozvoj služeb eGovernmentu" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 6.4.2020

---

## Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval Ing. Janu Jarolímkovi, Ph.D. za podnětné rady a pomoc při zpracování této práce.

# Rozvoj služeb eGovernmentu

## Abstrakt

Diplomová práce je zaměřena na problematiku elektronické veřejné správy, tzv. eGovernmentu, v souvislosti s rozvojem jeho služeb v současnosti. Hlavním cílem diplomové práce je charakteristika rozvoje eGovernmentu v České republice, dílčími cíli je analýza řešené problematiky, vytvoření přehledu rozvoje eGovernmentu a porovnání eGovernmentu České republiky a Polské republiky.

Diplomová práce vymezuje pojem eGovernment a další pojmy s ním spojené, charakterizuje jeho historický vývoj, základní složky a metody hodnocení eGovernmentu. Následně analyzuje stav eGovernmentu v České Republice a na základě rozhovorů se zástupci státní veřejné správy, podnikatelských subjektů a občanů předkládá ze získaných dat SWOT analýzu. V diplomové práci je použita jako podpůrný prostředek k dosažení cílů práce také metoda dotazníkového šetření. Dotazníky jsou adresované občanům České republiky a Polské republiky. Další část práce se věnuje eGovernmentu Polské republiky a jeho komplexní analýze.

Výsledkem diplomové práce je vzájemné porovnání služeb eGovernmentu dvou evropských zemích, České republiky a Polské republiky, z hlediska ICT připravenosti k jeho službám a nástrojům eGovernmentu.

**Klíčová slova:** eGovernment, elektronická komunikace, Polsko, kvalita služeb, SWOT analýza, nástroje eGovernmentu

# Development of eGovernment services

## Abstract

The thesis is focused on the issue of e-government, the so-called "salist". eGovernment, in the context of the development of its services at present. The main objective of the thesis is the characteristics of the development of eGovernment in the Czech Republic, the partial objective is to analyse the solved issue, to create an overview of the development of eGovernment and to compare the eGovernment of the Czech Republic and the Republic of Poland.

The thesis defines the concept of eGovernment and other terms associated with it, characterising its historical development, basic components and methods of evaluation of eGovernment. It subsequently analyses the state of eGovernment in the Czech Republic and, on the basis of interviews with representatives of the state public administration, business entities and citizens, presents SWOT analysis from the data obtained. In the thesis, the questionnaire survey method is also used as a support means to achieve the objectives of the work. Questionnaires are addressed to citizens of the Czech Republic and the Republic of Poland. Another part of the thesis is devoted to the eGovernment of the Republic of Poland and its comprehensive analysis.

The result of the thesis is a mutual comparison of eGovernment services of two European countries, the Czech Republic and the Republic of Poland, in terms of ICT preparedness for its eGovernment services and tools.

**Keywords:** eGovernment, electronic communications, Poland, quality of service, SWOT analysis, eGovernment tools

# Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod</b> .....	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>Cíl práce a metodika</b> .....	<b>14</b>
2.1	Cíl práce .....	14
2.2	Metodika .....	14
<b>3</b>	<b>Přehled řešené problematiky</b> .....	<b>16</b>
3.1	Právní předpisy vztahující se k tématu eGovernmentu .....	17
3.2	Internetové zdroje vztahující se k tématu eGovernmentu .....	18
3.3	eGovernment.....	18
3.3.1	Vymezení pojmu eGovernment a dalších pojmů .....	20
3.3.2	Historie eGovernmentu .....	25
3.3.3	Základní složky eGovernmentu.....	29
3.3.4	Metody hodnocení eGovernmentu .....	31
<b>4</b>	<b>Vlastní práce</b> .....	<b>40</b>
4.1	Základní informace o České republice .....	40
4.2	eGovernment v České republice .....	40
4.2.1	Index telekomunikační infrastruktury .....	41
4.2.2	Index lidského kapitálu.....	42
4.2.3	Index on-line služeb .....	43
4.2.4	ICT připravenost k eGovernmentu v České republice .....	46
4.2.5	Právní ukotvení eGovernmentu .....	48
4.2.6	Nástroje eGovernmentu v České republice .....	50
4.2.7	Výstupy z dotazníkového šetření v ČR .....	61
4.2.8	SWOT analýza k posouzení služeb eGovernmentu v ČR.....	64
4.2.9	Komplexní analýza eGovernmentu v České republice .....	66
4.3	Základní informace o Polské republice .....	67
4.4	eGovernment v Polské republice .....	67
4.4.1	IT připravenost k eGovernmentu v Polské republice .....	68
4.4.2	Nejdůležitější údaje o digitalizaci ve státní správě.....	69
4.4.3	Nástroje eGovernmentu v Polské republice .....	71
4.4.4	Výstupy z dotazníkového šetření v Polské republice .....	79
4.4.5	Komplexní analýza eGovernmentu v Polské republice.....	83
<b>5</b>	<b>Výsledky a diskuse</b> .....	<b>85</b>
<b>6</b>	<b>Závěr</b> .....	<b>90</b>
<b>7</b>	<b>Použitá literatura</b> .....	<b>94</b>



## Seznam obrázků

Obrázek 1 - Schéma procesu diplomové práce .....	15
Obrázek 2 - Hexagon veřejné správy .....	19
Obrázek 3 - eGON – symbol eGovernmentu .....	30
Obrázek 4 - Klauzie – symbol CloudComputingu .....	31
Obrázek 5 - SWOT analýza.....	37
Obrázek 6 - Složení indexu telekomunikační infrastruktury.....	42
Obrázek 7 - Složení indexu lidského kapitálu.....	42
Obrázek 8 - Fáze úrovní on-line služeb.....	43
Obrázek 9 - Index eGovernmentu .....	44
Obrázek 10 – Index elektronické účasti .....	44
Obrázek 11 – Index eGovernmentu – svět .....	45
Obrázek 12 - Správa základních registrů .....	50
Obrázek 13 – Přístup do datových schránek .....	52
Obrázek 14 - Procesní tok digitálního podpisu a ověření .....	55
Obrázek 15 - Kroky pro získání důvěryhodného dokumentu .....	57
Obrázek 16 – Přihlášení na portál veřejné správy .....	59
Obrázek 17 - Přihlášení na portál občana.....	59
Obrázek 18 - Portál eGovernmentu Polské republiky.....	72
Obrázek 19 - Portál dane.gov.pl.....	73
Obrázek 20 - Portál pro podnikatele.....	74
Obrázek 21 - Přihlášení pomocí identity.....	75
Obrázek 22 - Portál pro občany.....	76
Obrázek 23 - Příprava Portálu PPO.....	77
Obrázek 24 - Portál PEF.....	78
Obrázek 25 - Mobilní aplikace mObywatel .....	79

## Seznam tabulek

Tabulka 1 - Zřízené datové schránky v ČR (v tis.) .....	53
Tabulka 2 - Seznam poskytovatelů služeb vytvářející důvěru v České republice .....	56
Tabulka 3 - Počty kontaktních míst Czech POINT .....	60
Tabulka 4 - Počty výstupů z Czech POINT .....	60
Tabulka 5 - SWOT analýza .....	65
Tabulka 6 – Index eGovernmentu a elektronické účasti - Polsko .....	68
Tabulka 7 - Využívání služeb eGovernmentu prostřednictvím internetu .....	71
Tabulka 8 - Oblasti související s plánem Paperless&Cashless Poland .....	84
Tabulka 9 - Porovnání ČR a PL dle koeficientu .....	85

## Seznam grafů

Graf 1 – Přístup k internetu - domácnosti .....	47
Graf 2 – Přístup k internetu – podniky .....	47
Graf 3 – Využití internetu- komunikace.....	47
Graf 4 – Využití internetu – informace .....	47
Graf 5 – Práce s formuláři – stahování.....	48
Graf 6 – Práce s formuláři – zasílání.....	48
Graf 7 – Konverze dokumentů na kontaktních místech Czech Point (v tis.) .....	54
Graf 8 - Situace v České republice .....	63
Graf 9 – Přístup k internetu – komunikace (PL) .....	68
Graf 10 – Přístup k internetu – informace (PL).....	68
Graf 11 - Práce s formuláři – stahování (PL) .....	69
Graf 12 - Práce s formuláři – zasílání (PL) .....	69
Graf 13 – Situace v Polské republice .....	82

## Seznam schémat

Schéma 1 - Akční plán eGovernmentu pro období 2016 – 2020 .....	20
---	----

## Seznam použitých zkratk

AIS	Agendové informační systémy
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
EGDI	European Geological Data Infrastructure (index vývoje elektronické veřejné správy)
eIDAS	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č.910/2014
EPI	E-Participation Index (index elektronického zapojení)
ePUSA	Elektronický portál územních samospráv
EU	Evropská unie
EZAK	Elektronický nástroj pro správu veřejných zakázek
FO	Fyzická osoba
G2B	Government to Business (vztahy veřejná správa a podniky)
G2C	Government to Citizens (vztahy veřejná správa a občané)
G2E	Government to Employees (vztahy veřejná správa a zaměstnanci)
G2NP	Government to Non-profit (vztahy veřejná správa a neziskové organizace)
HCI	Human Capital Index (index lidského kapitálu)
ICT	Informační a komunikační technologie
ISDS	Informační systém datových schránek
ISVS	Informační systémy veřejné správy
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
MV	Ministerstvo vnitra
OECD	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
OSI	Online Service Index (index online služeb)
OVM	Orgán veřejné moci
PL	Polská republika
PO	Právnícká osoba
PVS	Portál veřejné správy
ROB	Základní registr obyvatel
ROS	Základní registr osob
RPP	Základní registr práv a povinností
RUIAN	Základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí
SIKP	Státní informační a komunikační politiky
SIP	Státní informační politika
TII	Telecommunications Infrastructure Index (index telekomunikační infrastruktury)
ÚVIS	Úřad pro státní informační systém
V4	Visegradská čtyřka
VS	Veřejná správa

# 1 Úvod

Současná doba se projevuje mnoha znaky. Je přespříliš dynamická, neustále se rozvíjí a každý člověk usiluje o zlepšování podmínek a kvality života. Jedním z nejnápadnějších prvků 21. století je rozvoj informačních a komunikačních technologií (dále jen ICT). ICT a vznik jejich inovací je propojen s mnoha oblastmi. Tak, jak se lidstvo v minulosti setkávalo s rozvojem techniky v období průmyslové revoluce, obdobně lidé sledují rozvoj ICT v posledních několika desítkách let.

Výrazný vývoj lidstvo zaznamenává nejen v oblastech medicíny, průmyslu, techniky, ale setkává se s ním i v běžných situacích každodenního života. Progresivní změny se nutně promítají i do oblasti veřejné správy, která prochází reformou již od devadesátých let. Hlavním prvkem procesu vývoje je zajistit, aby výkon veřejné správy byl chápán jako služba veřejnosti. Každá služba by měla být efektivní, přívětivá, pružná a moderní, a to jak uvnitř, tak i navenek. Jedním z nástrojů, jak v dnešní době dosáhnout odpovídajících standardů služeb, je elektronizace veřejné správy, v mezinárodní terminologii označována pojmem eGovernment.

První známky digitalizace v Evropě se objevují na počátku 90. let 20. století. Digitalizace se stala součástí základních priorit Evropské unie v podobě implementace „*Digitálního jednotného trhu*“. Mezi preferované oblasti patří i digitální sítě a služby. Jedna z prvotních představ o digitalizaci Jeana-Clauda Junckera z dob, kdy kandidoval na pozici předsedy Evropské komise, byla určitou vizí ohledně digitální společnosti. Jean-Claude Juncker prohlásil: „*věřím, že velkých příležitostí, jež nabízejí digitální technologie bez hranic, musíme využívat mnohem lépe. Aby se nám to podařilo, budeme muset mít odvahu překonat rozdíly mezi členskými státy v regulaci telekomunikací, v předpisech o autorských právech a ochraně osobních údajů, ve správě rádiového spektra a v uplatňování soutěžního práva. Vybudujeme-li propojený jednotný digitální trh, dokážeme generovat v Evropě dodatečný hospodářský růst v hodnotě až 250 miliard EUR, a tím vytvořit zejména pro nezaměstnané mladé lidi stovky tisíc pracovních příležitostí a dynamickou znalostní společnost*“. [1]

K digitalizaci a rozvoji vývoje technologií ve veřejné správě má, tak jak u všech novinek, plno zastánců i velké množství odpůrců. [13] Jedna část obyvatel („nadšenců“) shledává v zavedení elektronizace zjednodušení v přístupu k informacím, v jednání s úřady, v decentralizaci moci a možnosti větší kontroly. Druhá skupina („opoziční

– kritikové“) naopak shledávají v inovaci omezování občanských svobod na základě všudy přítomným kamerám, omezení sociálních vztahů a kontaktů, pokles národních kultur a pravidel apod. Vývoj však nelze zastavit, a to jak v soukromém životě, tak i v životě veřejném. Z pohledu občana i úředníka se mnohé úkony ve veřejné správě díky informačním technologiím zrychlily a usnadnily. Na druhou stranu je zřejmé, že Česká republika nepatří k lídrům v oblasti implementace a využívání ICT při výkonu veřejné správy. Je mnoho otázek, které si lze položit. Proč existuje nedůvěra občanů? Proč Česká republika podle indexu rozvoje eGovernmentu zaostává za téměř všemi zeměmi EU?

Cílem této diplomové práce, která se věnuje oblasti eGovernmentu, je zjistit odpovědi na otázky:

1. „Jsou správně chápány občany principy a služby eGovernmentu?“
2. „Jaký je současný stav eGovernmentu v České republice?“
3. „Jaký pokrok zaznamenala Česká republika v oblasti eGovernmentu?“
4. „Jaká jsou specifika eGovernmentu České republiky oproti eGovernmentu Polské republiky?“

## 2 Cíl práce a metodika

### 2.1 Cíl práce

Hlavním cílem diplomové práce je charakterizovat rozvoj eGovernmentu v České republice.

Dílní cíle diplomové práce jsou:

- analyzovat řešenou problematiku;
- vytvořit přehled rozvoje eGovernmentu;
- porovnat eGovernment České republiky a Polské republiky.

### 2.2 Metodika

Diplomovou práci tvoří dvě základní části. Teoreticko – metodologická část zahrnuje teoretické poznatky týkající se daného tématu a charakteristiku použitých metod a postupů k naplnění cílů. Navazující aplikační část je zaměřena na vlastní řešení problému. Stěžejní vědeckou metodou použitou v diplomové práci je analýza, jež vychází z rozboru sekundárních zdrojů a souvisejících dokumentů reflektující problematiku eGovernmentu. Jsou provedeny literární rešerše, které lze dle Bawdena rozdělit na úplné či výběrové, a které definují a odůvodňují zdroje, strategie vyhledávání a relevantní kritéria. [25]

Kvantitativní a kvalitativní data jsou získána na základě výzkumu rešerší, pomocí dotazníkového šetření a rozhovorů, uskutečňovanými mezi zainteresovanými osobami. Pro analyzování obsahu sdělení je využita speciální technika, kvantitativní metoda obsahové analýzy, která je považována za objektivní analýzu sdělení. Zabývá se jak obsahem, tak formou, autorem, popř. adresátem daného sdělení. [48]

Podrobnější rozpracování jednotlivých metod je uvedeno v kapitole 3.3.4 této diplomové práce. Legislativa eGovernmentu je zkoumána pomocí analýzy právních dokumentů a vydané judikatury.

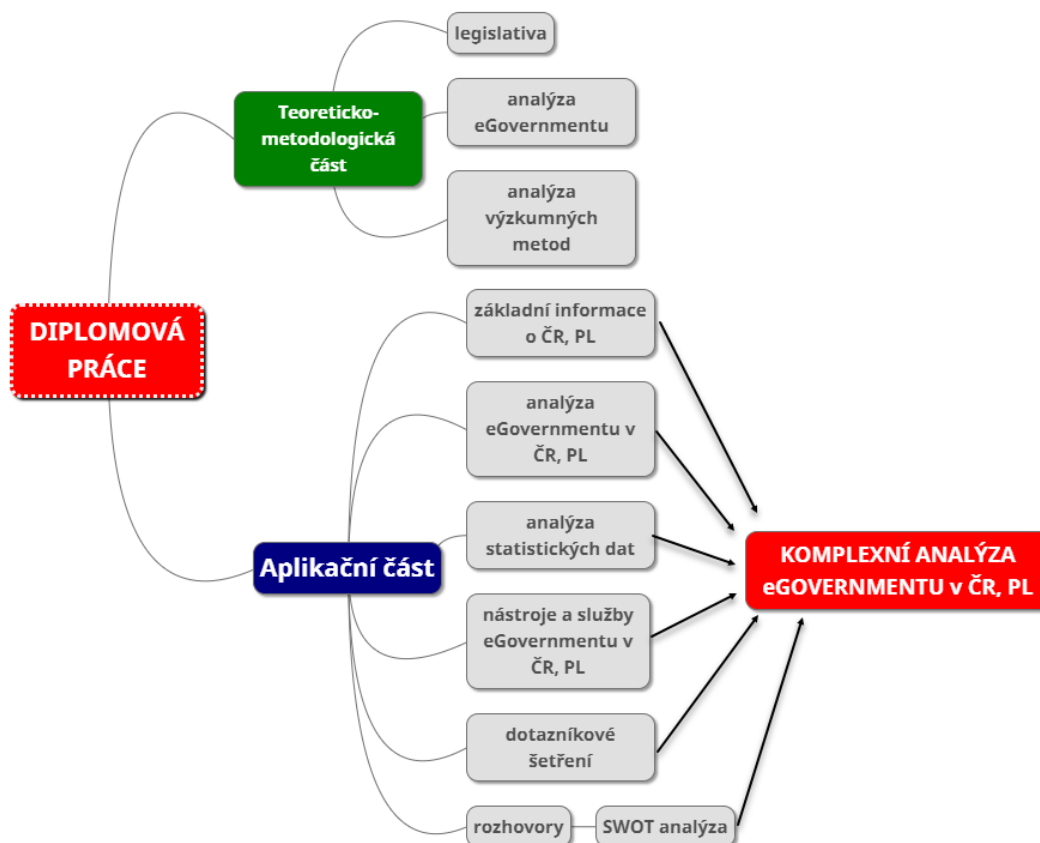
V aplikační části diplomové práce je provedeno hodnocení eGovernmentu pomocí kvantitativního šetření získaného ze statických dat České republiky, Polské republiky a Evropské unie. Dalšími zdroji dat byla provedená dotazníková šetření v rámci České republiky, kde bylo online formou osloveno až 500 respondentů (kombinace občanů, úředníků z ministerstva a veřejné správy), a Polské republiky, kde bylo online formou

osloveno 140 respondentů (z daných oblastí). Další použitou metodou v diplomové práci byly rozhovory. Výstupy z těchto rozhovorů (byly osloveny čtyři dotčené skupiny, tj. úředníci Ministerstva vnitra, úředníci veřejné správy, podnikatelé a občané) jsou zpracovány pomocí SWOT analýzy. Tato analýza přináší přehled o:

- silných stránkách (strength);
- slabých stránkách (weaknesses);
- příležitostech (opportunity);
- hrozbách (threats);

služeb eGovernmentu z pohledu zainteresovaných osob. Součástí SWOT analýzy je i číselné vyjádření.

Veškerá získaná data a informace byly využity pro srovnání stavu služeb eGovernmentu mezi Českou republikou a Polskou republikou tak, aby byly splněny stanovené cíle diplomové práce a byly získané odpovědi na položené otázky.



Obrázek 1 - Schéma procesu diplomové práce  
Zdroj: vlastní zpracování, 2020

### 3 Přehled řešené problematiky

V současné době je téma eGovernmentu obsaženo v mnoha odborných elektronických člancích a je jedním z hlavních témat odborné diskuse. Úroveň eGovernmentu je sledována v rámci Evropské unie ve všech členských státech, která každoročně vydává Index digitalizace ekonomiky a společnosti. Problematika eGovernmentu získala v posledních letech pozornost mnoha akademiků, lidí z praxe a pronikla také do politických diskusí v zahraničí i v České republice.

Česká odborná literatura dosud není co do obsahu uceleněji zpracována a existující literatura se zaměřuje zejména na právní oblast, elektronizaci veřejné správy a otázky bezpečného provozu. První publikace o českém eGovernmentu v českém právu byla vydána v roce 2006, v době, kdy rozmach elektronické veřejné správy byl spíše v útlumu. Autoři se zabývali právními a technologickými aspekty, které informační systémy veřejné správy a eGovernmentu přinášely, definovali jeho základní pojmy doplněné o vlastní poznatky a zkušenosti. [10]

V následujících letech se začala objevovat další odborná literatura, která se věnovala základní struktuře eGovernmentu a postupům elektronizace veřejné správy včetně možností, které tento proces poskytuje [27], terminologii informačních systémů veřejné správy vysvětlující jejich vlastnosti a způsobům využití. [25]

eGovernment je také stále častějším tématem bakalářských a diplomových prací studentů vysokých škol, kteří se snaží proniknout do této problematiky, která je neustále ve vývoji a dává prostor pro nová poznání, např.:

- Říhová, Z. *eGovernment in the public administration*. Diploma thesis. Brno: Mendel University in Brno, 2016.
- Moravcová, J. *eGovernment ČR z pohledu občana*. Diploma thesis. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2013.
- Poláček, P. *eGovernment: Porovnání České a Maltské republiky*. Diploma thesis. Praha: Bankovní institut vysoká škola v Praze, 2014.
- Kučera, V. *Analýza portálu veřejné správy ČR a srovnání s Lisabonskou strategií EU se zaměřením na eGovernment*. Diploma thesis. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2009.



- Šuchman, F. *e-Government v České republice a ve světě*. Diploma thesis. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2014.

### 3.1 Právní předpisy vztahující se k tématu eGovernmentu

- Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů.
- Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek.
- Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů<sup>1</sup>
- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů.
- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

---

<sup>1</sup> Zákon byl zrušen ke dni 24. 4. 2019 a nahrazen zákonem č. 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů

### 3.2 Internetové zdroje vztahující se k tématu eGovernmentu

- EVROPSKÁ KOMISE 2018 a. *Evropský akční plán pro elektronickou veřejnou správu na období 2011–2015*. [online]. [11. 11. 2019]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>.
- EVROPSKÁ KOMISE 2018 b. *Index digitální ekonomiky a společnosti (DESI) 2018 – zpráva o České republice*. [online]. [16. 11. 2019]. Dostupné z: [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/image/document/2018-20/cz-desi\\_2018-country-profile-lang\\_4AA42301-9FDC-2506-E6D2F9773021C86D\\_52333.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/cz-desi_2018-country-profile-lang_4AA42301-9FDC-2506-E6D2F9773021C86D_52333.pdf).
- EVROPSKÁ KOMISE 2019. *Nová pravidla pro elektronický obchod*. [online]. [15. 11. 2019]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/new-eu-rules-e-commerce>.

Z publikací lze čerpat jak u českých autorů, tak i u zahraničních, např.:

- E-Government – cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení, doc. Ing. Davida Špačka, Ph.D. působícího na Masarykově univerzitě v Brně, který vydal řadu publikací a odborných článků zabývajících se tématem eGovernmentu. [15]
- Stakeholder adoption of e-government services: driving and 7 resisting factors. [15]

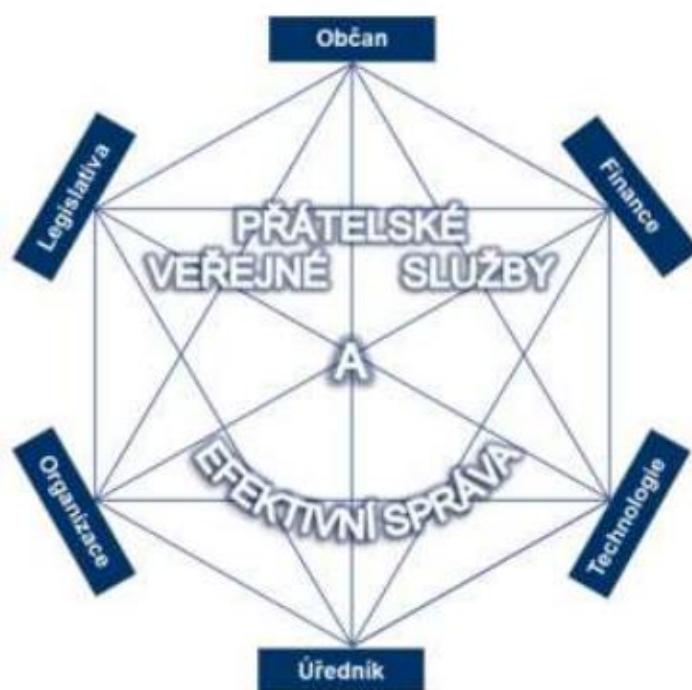
### 3.3 eGovernment

Myšlenkou eGovernmentu je správa věcí veřejných za využití moderních elektronických nástrojů, díky nimž bude veřejná správa k občanům přátelštější, dostupnější, efektivnější, rychlejší a levnější. [2] Hlavní podstata elektronizace veřejné správy se odvíjí od zapojení informačních a komunikačních technologií (dále jen ICT) do veřejné správy. [3]

Na základě strategie Smart Administration došlo k návrhu jednotného přístupu k veřejné správě. Tento návrh byl koncipován do šesti vrcholů. V každém z nich je obsažena samostatná oblast:

- legislativa;
- občan;
- organizace;
- úředník;
- technologie;
- finance;

a všechna tato odvětví jsou navzájem provázána. Názorně jsou tyto vztahy zobrazeny na následujícím obrázku.



Obrázek 2 - Hexagon veřejné správy  
Zdroj: Ministerstvo vnitra, 2019

Do roku 2020 by veřejná správa a veřejné instituce v Evropské unii měly být otevřené a účinné. Současně by měly poskytovat digitální veřejné služby bez omezení, přizpůsobené a uživatelsky přívětivé pro všechny občany a podniky v EU. V akčním plánu Evropské komise se uvádí: „*eGovernment je politickým nástrojem, který má urychlit modernizaci orgánů veřejné správy v Evropské unii. Podporuje koordinaci a spolupráci členských států a Komise a vede ke společným akcím v oblasti elektronické veřejné správy. Strategii pro jednotný digitální trh v Evropě obsahuje akční plán „eGovernment“*“

na období let 2016–2020, který má odstranit stávající digitální překážky, jež brání rozvoji jednotného digitálního trhu, a zabránit dalšímu roztržování, k němuž dochází v rámci modernizace orgánů veřejné správy. Zatímco členské státy provádějí vlastní strategie a činnosti, tento akční plán na základě sdílené dlouhodobé vize vymezuje řadu zásad, jimiž by se měly řídit nadcházející iniciativy, aby mohly být podnikům, občanům i samotným orgánům veřejné správy zprostředkovány dalekosáhlé přínosy, které mohou z elektronické veřejné správy plynout“. [17]

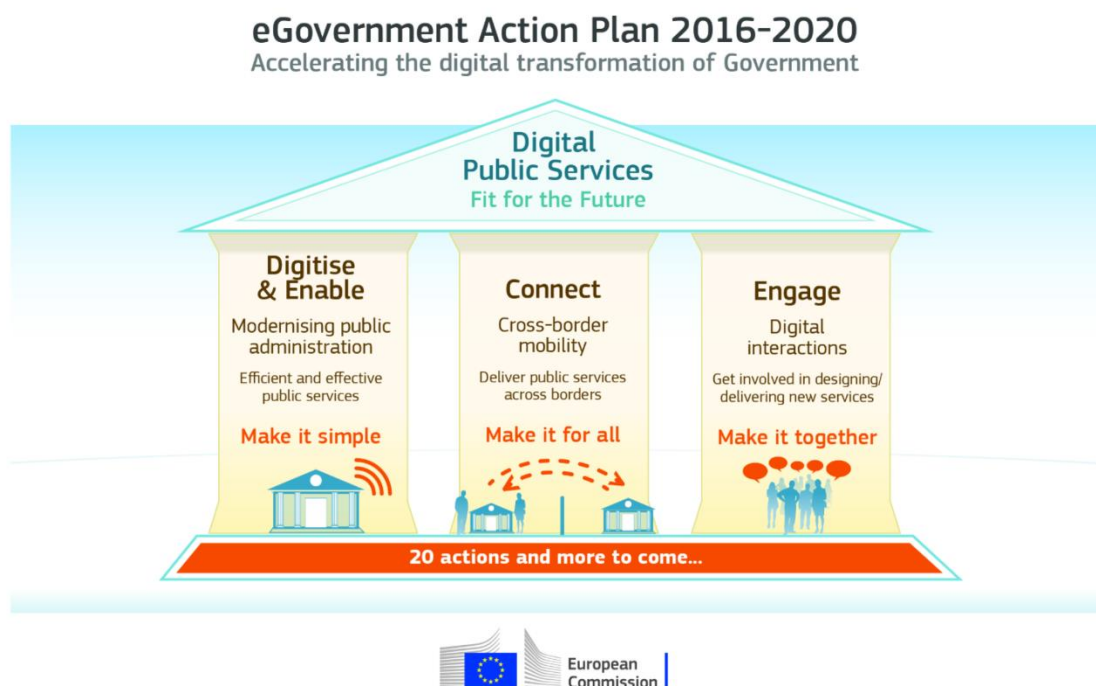


Schéma 1 - Akční plán eGovernmentu pro období 2016 – 2020  
Zdroj: Eurostat, 2018

### 3.3.1 Vymezení pojmu eGovernment a dalších pojmů

Termín eGovernment, nebo také často e-Government, je zkratkou anglického „electronic government“, tedy elektronické vládnutí.“ Definic eGovernmentu existuje velké množství, některé definice se od sebe liší, jiné se shodují pouze s rozdílem hloubky popisu.

Lidinský [25] nabídl rozšíření definice eGovernmentu z Ministerstva vnitra České republiky následovně: „eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými

*veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.“*

Štědroň [5] definuje eGovernment jako: *„sérii procesů, vedoucích k výkonu státní správy a samosprávy a uplatňování občanských práv a povinností fyzických a právnických osob, realizovaných elektronickými prostředky“*. [5]

Mates, Smejkal [10] uvádějí, že: *„eGovernment bývá vymezován především obsahově a představuje různé úkoly, které se zabývají elektronizací výkonů činností veřejné správy či v širším pojetí orgánů veřejné moci.“*

Hlavní myšlenkou elektronizace veřejné správy je poskytnout subjektům soukromého práva větší komfort při jednání se státem. K tomuto se má dospět tím, že se zjednoduší a urychlí komunikace občanů a podnikatelských subjektů s těmito orgány. Tyto prvky převládají také v chápání funkce eGovernmentu v rámci Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD), která jej definuje jako použití elektronických komunikací, zejména internetu jako nástroje pro dosažení lepší správy. [17]

Mates, Smejkal [10] dodávají, že efektivnější a výkonnější informační a komunikační technologie umožňují občanům plně se podílet na životě společensky a kulturně tvůrčích komunit a spolupodílet se na rozvíjení demokratického procesu. Zavádění eGovernmentu tedy souvisí s rozvojem informační společnosti, která je neodkladně spojena se všeobecnou dostupností výpočetní techniky. Během posledních let se prostředky výpočetní techniky přestěhovaly z výjimečných výpočetních středisek a vybraných míst na stoly každého úředníka a také do domácností.

Digitalizace je dle Vebera a kol. [6] *„obecný výraz pro soudobý trend masového nasazování jak technických prostředků, tak softwarových nástrojů, vše hardwarově, softwarově a komunikačně propojeno a zabezpečeno proti ztrátám, útokům či kyberútokům“*.

EGovernment se může dále členit podle komunikace zainteresovaných osob na [6]:

- G2C – Government to Citizens – Veřejná správa občanům;
- G2B/G2NP – Government to Business/Government to Non-profit – Veřejná správa podnikatelům, neziskovým organizacím;
- G2G – Government to Government – Veřejná správa veřejné správě;
- G2E – Government to Employees – Veřejná správa zaměstnancům.

Z výše zmíněného členění je zřejmé, že eGovernment zahrnuje řadu zainteresovaných osob, které mohou mít k jednotlivým službám odlišný přístup, např. využití služeb občanem (G2C) je zcela dobrovolné (př. služby Czech POINT), oproti využívání služeb eGovernmentu veřejnou správou (G2G) při zákonné povinnosti vlastnit a využívat datovou schránku. [6]

#### Základní pojmy eGovernmentu

- **Administrátor** – Správce informačního systému (IS), který jako uživatel má právo přidávat či ubírat další uživatele. Dále také může žádat o znepřístupnění schránky a o povolení příjmu komerčních zpráv. [5][7][8][9]
- **Archiv** – Zařízení podle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, které slouží k ukládání archiválií a péči o ně. [5][7][8][9]
- **Archiválie** – Podle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě je to záznam, který byl vzhledem k době vzniku, obsahu, původu, vnějším znakům a trvalé hodnotě, dané politickým, hospodářským, právním, historickým, kulturním, vědeckým nebo informačním významem, vybrán ve veřejném zájmu k trvalému uchování a byl vzat do evidence archiválií. [5][7][8][9]
- **Autorizace** – Schválení nebo také oprávnění - tento proces označuje získání přístupu k informacím, funkcím a dalším objektům. [5][7][8][9]
- **Autorizovaná konverze dokumentů** – Je úplné převedení dokumentu v listinné podobě do dokumentu obsaženého v datové zprávě nebo úplné převedení dokumentu obsaženého v datové zprávě do dokumentu v listinné podobě a ověření shody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky. Dokument, který byl konvertován, má stejné právní účinky jako ověřená kopie dokumentu, jehož převedením výstup vznikl. Autorizovaná konverze dokumentů je definována zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [5][7][8][9]
- **Certifikace** – Způsob ověření požadované kvality či stanoveného požadavku. Používá se pro ověření jednotlivce či skupiny obyvatel vykonávajících podobné či shodné činnosti, vyžadující ověření kvality a nutnost jejího prokázání (lektoři, technologické postupy, kontrola kvality apod.). [5][7][8][9]

- **Citlivý údaj** – Podle zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů je to údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů a genetický údaj subjektu údajů. Citlivým údajem je také biometrický údaj, který umožňuje přímou identifikaci nebo autentizaci subjektu údajů. [5][7][8][9]
- **Dálkový přístup** – Vzdálený přístup do IS nejčastěji prostřednictvím internetové sítě. [5][7][8][9]
- **Datová schránka** – Slouží pro komunikaci v oblasti veřejné správy. Jejím prostřednictvím lze činit podání kterémukoliv úřadu. Úřady prostřednictvím datové schránky doručují své písemnosti příslušným adresátům (fyzickým nebo právnickým osobám), stejně jako komunikují s jinými orgány veřejné správy. Veškerým úkonům, které jsou prostřednictvím elektronické datové schránky, resp. přepážky činěny, je přiznána ekvivalence k úkonům činěným písemně. [5][7][8][9]
- **Digitální certifikát** – Je datová struktura identifikující jejího držitele. Tato datová struktura bývá uložena buďto v souboru nebo na hardwaru zařízení. Je určen k podepisování a šifrování dat. Podobu certifikátů stanovuje norma X.509. [5][7][8][9]
- **Dokument** – Každý písemný, obrazový, zvukový, elektronický nebo jiný záznam, ať již v podobě analogové či digitální, který vznikl z činností původce. [5][7][8][9]
- **Elektronický podpis** – Dle zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu se jedná o údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené, a které slouží jako metoda k ověření identity podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě. [5][7][8][9]
- **E-procurement** – Označení pro podporu elektronické formy zprostředkování zadávání veřejných zakázek pomocí elektronických informačních a komunikačních systémů. [5][7][8][9]
- **Elektronická podatelna** – Pracoviště orgánu veřejné moci určené pro příjem a odesílání datových zpráv. [5][7][8][9]
- **Elektronická značka** – Obdoba elektronického podpisu, avšak může jej použít jak právnická osoba, tak organizační složka státu, a to automatizovaně. [5][7][8][9]

- **ePUSA** - Elektronický portál územních samospráv, který obsahuje kontaktní informace na samosprávné orgány veřejné správy. [5][7][8][9]
- **Informační systémy veřejné správy (ISVS)** – Jsou systémy sloužící pro výkon státní správy. [5][7][8][9]
- **Kvalifikované časové razítko** – Zaručuje, že uvedená data v elektronické podobě existovala před daným časovým okamžikem. [5][7][8][9]
- **Kvalifikovaný certifikát** – Datová zpráva, která je vydána kvalifikovaným poskytovatelem certifikačních služeb. Spojuje data pro ověřování elektronických podpisů s podepisující, resp. označující osobou a umožňuje ověřit její identitu. [5][7][8][9]
- **mGovernment** – Využívání mobilních technologií (mobilní internet, bezdrátový přístup, např. prostřednictvím Wi-Fi) při komunikaci s veřejnou správou (mobilní rozšíření projektů eGovernment). [5][7][8][9]
- **Osobní údaj** – Dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů se jedná o jakoukoliv informaci týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu. [5][7][8][9]
- **Orgány veřejné správy** – Jedná se o ministerstva, jiné správní úřady a orgány územní samosprávy. [5][7][8][9]
- **Ověřovací doložka** – Potvrzuje, že určitý dokument vznikl jako opis, kopie nebo převedením z elektronické podoby do podoby listinné či naopak. Její náležitosti jsou vždy vymezeny zvláštním zákonem nebo vyhláškou. Může mít formu otisku razítka, anebo může být vyhotovena na samostatném listu nebo přelepce za pomoci výpočetní techniky. [5][7][8][9]
- **Podepisující osoba** – Fyzická osoba, která drží klíč k vytváření elektronických podpisů. [5][7][8][9]
- **Portál veřejné správy** – IS vytvořený se záměrem usnadnit veřejnosti dálkový přístup k informacím z veřejné správy. [5][7][8][9]
- **Smart Administration** - Vládní strategie na období 2007 – 2015 vytyčená dokumentem „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby“. [5][7][8][9]



- **Základní registry** – Registry, které slouží jako jednotný zdroj dat pro ostatní ISVS. [5][7][8][9]
- **Zaručený elektronický podpis** – Elektronický podpis, který je spjat pouze s fyzickou osobou, po připojení k datové zprávě zaručuje její integritu. [5][7][8][9]

### 3.3.2 Historie eGovernmentu

Termín „digitální ekonomika“ byl poprvé použit v roce 1995 Donem Tapscottem [43], jenž tento fenomén popisoval ve své publikaci s názvem „*Digitální ekonomika: naděje a hrozby věku informační společnosti*“.

Současné pojetí eGovernmentu v EU dosud vychází z původních iniciativ. eGovernment je v evropských informačních politikách chápán jako nástroj k vytvoření informační společnosti. Všechny tyto politiky musí být pro správné fungování v určité míře standardizovány, aby mohl vzniknout jednotný digitální trh, který nabízí stejné či obdobné e-sluzby v každém členském státu EU. V roce 1999 vznikla první iniciativa „*eEurope – An Information Society For All*“, která byla předložena na summitu Rady v Lisabonu v roce 2000. Dokument byl schválen jako „*akční plán eEurope 2002*“ a již zde se začaly objevovat první znaky eGovernmentu pro elektronický přístup k veřejným službám. Intenzivní zájem o digitální ekonomiku ze strany Evropské unie se projevil v roce 2010, kdy byla zahájena Digitální agenda pro Evropu a následně v roce 2013, kdy byly představeny záměry Evropské rady týkající se vytvoření jednotného digitálního trhu. V roce 2014 Evropská rada vyzvala k přijetí určitých opatření, které zamezují tříštění trhu a k vybudování digitální infrastruktury, k podpoře průmyslu, kybernetické bezpečnosti a ochrany údajů. V roce 2015 Evropská komise zveřejnila „*Strategii pro jednotný digitální trh*“, která měla usnadnit přístup ke zboží a službám v online formě v celé Evropě. Jedním z cílů strategie bylo zajištění zlepšení podmínek digitálních sítí a podpoření růstu evropské digitální ekonomiky. [6]

Nástup digitalizace lze zachytit minimálně ve třech různých dimenzích [5]:

- **globální rozšiřování** – rozšíření digitalizace ve vyspělých i méně vyspělých zemích;

- **průsakové rozšiřování** – digitalizace se dostává do stávajících aktivit, ať už podnikatelských, veřejných či soukromých;
- **modifikační aplikace** – pomocí digitálních technologií lze známé činnosti realizovat i jinými, pohotovějšími a efektivnějšími řešeními.

V březnu 2010 byla Evropskou komisí zahájena strategie Evropa 2020, jejíž měla pomoci překonáním krize a připravit ekonomiku Evropské unie na nadcházející desetiletí. Poté v květnu 2010 byla spuštěna tzv. „Digitální agenda pro Evropu“ s cílem posílit evropskou ekonomiku prostřednictvím udržitelného hospodářského a sociálního přínosu z jednotného digitálního trhu. V současné době využívá internet až 250 milionů občanů Evropské unie, přesto je tu stále několik milionů evropských občanů, kteří internet nikdy nepoužili.

Historie českého eGovernmentu spadá až do roku 1991.

- **1991** - vznikla Komise vlády ČR pro Státní informační systém.  
Již v této době byly požadavky na směřování eGovernmentu podobné dnešním, tj. zahrnovaly integraci roztržštěných informačních systémů a cílem bylo koordinovat jednotný státní informační systém. Přijetím usnesení č. 208/1991 Sb. byl dán počátek a základ pro současný eGovernment (základní struktura registrů občanů, nemovitostí, hospodářských subjektů a územně identifikačního registru). [4]
- **1995** - vznikl materiál „Výstavba státního informačního systému České republiky“. Materiál zahrnoval vznik registru nemovitostí, registru obyvatel a také registru sociálních dávek, zdravotního pojištění a registru ekonomických subjektů. [10]
- **1998** - vznik Úřadu pro státní informační systém (ÚVIS) a dále vznik Rady vlády pro informační politiku. Její činnost navazovala na programové prohlášení vlády a úkolem rady byla kontrola informačních systémů, určení rozsahu chráněných osobních údajů a návrh zákona o svobodném přístupu k informacím. [4]
- **1999** – vznik dokumentu „*Státní informační politika (dále jen SIP) - cesta k informační společnosti*“, který informuje o součásti rozvoje informační společnosti je tvorba ISVS a ty budou přínosem pro občany.

Obsahuje osm oblastí [4]:

- **Informační gramotnost** veřejnosti i zaměstnanců veřejné správy zahrnující certifikaci občanů.
- **Informatizovaná demokracie** prostřednictvím portálu veřejné správy, který měl poskytnout oporu pro uskutečnění vykonání zákona č. 106 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
- **Rozvoj ISVS** pomocí propojení v té době samostatně fungujících informačních systémů státní správy, kde stejná data měla být evidována pouze jednou. Komunikace s veřejnou správou měla být podmíněna využitím e-podpisu a autentizace. Propojení systémů bylo považováno primárně za legislativní problém. Koncepce kladla důraz na vypracování zákona o státním IS, zákona o základních registrech a založení úřadu pro kontrolu ochrany osobních dat.
- **Komunikační infrastruktura** měla být zajištěna pomocí jednotného komunikačního a aplikačního prostředí ISVS. Propojení úřadů a kontaktních míst mělo být funkční již v roce 2000.
- **Důvěryhodnost a bezpečnost IS a ochrana osobních dat** měla být zajištěna pomocí elektronických identifikátorů a pomocí e-podpisu, které by sloužily pro přístup k vlastním osobním údajům v registrech.
- **Elektronický obchod**, v rámci, kterého bylo potřeba vytvořit legislativní a technickoorganizační předpoklady na základě harmonizačních požadavků EU. V plánu bylo vytvořit centrální certifikační autoritu a zpřístupnit podnikatelům některé e-slужby veřejné správy.
- Další bod stanovil vytvořit **transparentní ekonomické prostředí** za pomoci veřejného přístupného registru ekonomických subjektů, zveřejnění údajů o majetkové a vlastnické situaci podniků, zveřejnění hospodaření s veřejnými penězi a výsledků výběrových řízení včetně textu smluv.
- Posledním bodem měla být **informační společnost**, stabilní a bezpečná. Zejména zabezpečení informační podpory krizového managementu a ochrany životního prostředí, taktéž bezpečnosti a využití ICT k obraně státu.

- **1999** - Česká republika přijala **Směrnici Evropské unie 1999/93/EC** již v roce 1999, tj. dříve, než byla členem Evropské unie. Směrnice upravovala použití elektronického podpisu, z nějž vyšel následně zákon o elektronickém podpisu.
- **2000** – byl schválen akční plán realizace SIP, na který navazovala Koncepce budování ISVS. Hlavní prioritou bylo propojení základních rejstříků pomocí referenčního rozhraní a tím i zajištění jednotné komunikační infrastruktury veřejné správy (KIVS). Současně mělo dojít i k vytvoření Portálu veřejné správy, který by sloužil k prezentaci informací a zprostředkování elektronických služeb. [11]  
Dále byl v roce 2000 přijat **zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu**. Zákon upravuje náležitosti některých elektronických podpisů a některých druhů certifikátů, tj. zaručených elektronických podpisů a kvalifikovaných certifikátů a také podmínky pro některé poskytovatele certifikačních služeb. [12]
- **2002** – byl zahájen provoz u aplikace sloužící k podání přiznání silniční daně, dani z nemovitosti, DPH a hlášení o vyplacených nezdaněných částkách fyzickým osobám. Později byla aplikace rozšířena o zaručený podpis.
- **2003** – převzalo Ministerstvo informatiky kompetence ÚVIS, úseků spojů Ministerstva dopravy a kompetence v oblasti elektronického podpisu ÚOOÚ.  
V roce 2003 taktéž došlo k vypracování nové „Státní informační a komunikační politiky (SIKP) eČesko 2006“
- **2004** – byl spuštěn do ostrého provozu Portál veřejné správy (obsahoval podrobný adresář veřejné správy, plné znění platných zákonů a řešení životních situací).
- **2005** – začala ČSSZ přebírat datové soubory přihlášek a odhlášek zaměstnanců.
- **2006** – bylo upraveno novým zákonem č.137/2006 Sb. elektronické zadávání veřejných zakázek a zákonem č.139/2006 Sb., o koncesních smlouvách a koncesním řízení.
- **2007** - zaniklo Ministerstvo informatiky, její agendu včetně role koordinátora ICT převzalo Ministerstvo vnitra, oblast elektronických komunikací a poštovních služeb přešlo na Ministerstvo průmyslu.  
Byl zveřejněn dokument: „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby – Strategie realizace Smart Administration v období 2007–2015.“  
Současně byl realizován projekt Czech Pointu, který měl plnit funkci jednotného místa pro podání vůči orgánům veřejné správy.

- **2008** – byla stanovena „*Strategie rozvoje služeb pro informační společnost*“, která plánovala realizaci datových schránek pro rok **2009** a možnost podání již od roku **2010**. Pro rok **2010** bylo plánováno i dokončení projektu základních registrů, vydávání elektronických identifikačních průkazů, vytvoření registru přestupků, další rozvoj datových schránek a Czech Pointu.
- **2014** – byl přijat „*Strategický rámec rozvoje veřejné správy pro období 2014 – 2020*“, který navazoval na strategii Smart Administration. Strategie definuje témata pro další modernizaci a rozvoj veřejné správy a eGovernmentu. Jde zejména o zefektivnění a zkvalitnění práce veřejných institucí v souladu se strategickými dokumenty Evropské komise.
- **2015** – schválen vládní dokument „*Strategie rozvoje ICT služeb veřejné správy*“, který se zaměřuje na realizaci strategického cíle „*Zvýšení dostupnosti a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím nástrojů eGovernmentu*“, uvedeného ve „*Strategickém rámci rozvoje veřejné správy pro období 2014 – 2020*“.
- **2018** – spuštěn „*Portál občana*“, který nabízel při svém spuštění 37 služeb pro občany a do budoucna se má stát bránou ke všem elektronickým službám státu.

### 3.3.3 Základní složky eGovernmentu

Snellen [14] rozlišuje ve vztahu ICT a veřejné správy tyto fáze:

1. zavedení počítačů (komputerizace);
2. automatizace;
3. informatizace.

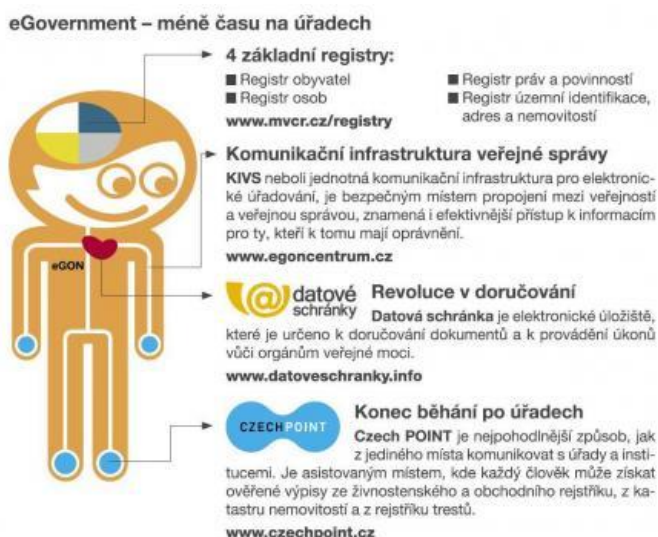
Informatizace přitom znamená zavedení konkrétních aplikací, na nichž je založeno zpracování informací, zavedení specializace v oblasti zpracování informací, optimalizace procesů a vytvoření nové informační politiky organizace v souvislosti se zavedením ICT. Snellen [14] označuje eGovernment jako přechodovou fází mezi automatizací a informatizací, která se projevuje ve vztazích mezi státem a občanem, státem a podnikem, jednotlivými subjekty státu (orgány veřejné moci) mezi sebou a případně mezi státem a jeho zaměstnancem.

Symbolem implementace českého eGovernmentu se stal panáček, který dostal jméno eGON. Postavička eGONa byla navržena tak, aby si veřejnost mohla lépe představit a pochopit principy fungování eGovernmentu. Jednotlivé části eGONa představují prvky eGovernmentu a jejich propojení reprezentuje jeho fungování a jaký má přínos jak pro stát, tak především pro občany a úředníky. [2]

Autoři vycházeli ze živého organismu, jako je lidské tělo, ve kterém precizně fungují všechny procesy. Tzn., když prsty ucítí podnět, vyšlou signál do mozku, kde jeho příslušná část rozhodne a zpět informuje prsty o tom, jak mají dál postupovat, co mají provést.

Části eGONa:

- **ruce a nohy** = kontaktní místa Czech POINT;
- **oběhová soustava** = komunikační infrastruktura veřejné správy (dále jen KIVS), pomocí které můžou obíhat data;
- **srdce** = zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů neboli „Zákon o eGovernmentu“;
- **mozek** = základní registry veřejné správy, které dotváří fungující celek.



Obrázek 3 - eGON – symbol eGovernmentu  
Zdroj: Ministerstvo vnitra, 2019

V roce 2011 byla k eGONovi vytvořena nová partnerka, kterou pojmenovali Klaudivie. Účelem vzniku Klaudivie bylo zavedení nově se rozvíjejících technologií v oblasti cloud

computingu (sdílení hardwarových a softwarových prostředků pomocí sítě). Zatímco eGON měl za cíl zajištění transformace veřejné správy a služby pro občany (např. Czech POINT, datové schránky nebo základní registry), úkolem Klaudie bylo zajistit stav, aby ICT využívané u eGovernmentu byly efektivní, levnější a zároveň, aby umožnily přechod k modelu elektronických služeb. Tento přechod by měl přinést transparentnější prostředí, lépe měřitelné a snadněji predikovatelné. [2]



Obrázek 4 - Klaudie – symbol CloudComputingu  
Zdroj: Ministerstvo vnitra, 2019

### 3.3.4 Metody hodnocení eGovernmentu

**Analýza dokumentů** je analytickou metodou, která se týká rozboru a využití údajů všech dokumentů, v nichž jsou obsaženy hledané informace. Postup analýzy se řídí typem dokumentů, zda jde o dokumenty [30]:

- primární (původní informace, záznamy) vs. sekundární (vzniklé transformací, dopracováním nebo interpretací primárních dokumentů);
- osobní či neosobní (většinou úřední);
- oficiální či neoficiální;
- spontánně vzniklé či navozené (vyžádané);
- materiální (nástroje, symboly, stopy činnosti) či písemné;
- vizuální (obrazové, včetně fotografie, filmu, atd.) či fonetické (zvukové záznamy).

Jak tvrdí Nešpor [30]: „posouzení druhu dokumentu je prvním krokem a zároveň je součástí tzv. kritiky pramenů, která dále zahrnuje posouzení informační hodnoty, validity a reliability“.

Lze rozlišit 2 základní formy hodnocení:

- **analýzu kvalitativní**, což je tradiční forma spojující kritiku pramene a je založena na porozumění a interpretaci obsahu;
- **analýzu kvantitativní**, která přichází u některých úředních, resp. veřejných dokumentů, jako jsou soupisy, výkazy, statistiky, kde lze provádět další třídění, kvantifikaci v podobě indexů apod. Podmínkou její efektivity je dostatečné množství materiálu a pozitivní vyústění kvalitativní kritiky pramenů.

Speciální technika pro analyzování obsahu sdělení se nazývá obsahová analýza. Obsahová analýza je definována jako objektivní metoda analýzy sdělení. Pokud budou dva nebo více výzkumníků nezávisle analyzovat stejný materiál, musí dojít k shodným výsledkům. Operační definice musí tedy být jasné, jednoznačné a podrobné. Za nejcitlivější operaci v procesu obsahové analýzy je považována konstrukce kategorií, do kterých bude obsah sdělení kódován. Obsahová analýza patří do kvantitativních metod. Součástí projektu pro obsahovou analýzu musí být definice kvantitativních jednotek, ve kterých bude měřen rozsah sdělení, který patří do určité kategorie. Tyto kvantitativní jednotky jsou definovány na dvou úrovních [47]:

- záznamové jednotky – v těch opravdu měříme rozsah;
- kontextuální jednotky – ty potřebujeme tehdy, kdy záznamové jednotky jsou poměrně malé, a izolovaný obsah záznamové jednotky by mohl být zařazen do nesprávné kategorie.

Disman [48] člení jednotky měření přístupů následovně:

- jednotky definované rozsahem – slovo, tvrzení, věta, řádek, odstavec, článek, kapitola, délka sloupce v centimetrech, trvání v minutách apod.;
- zdroje, autority – citované zdroje informace, jako tiskové agentury; autority, jichž se sdělení dovolává;
- námět, téma – problémy zdůrazňované politickou stranou v předvolební kampani; zápletka v románu, povídce, filmu, dramatu; geografická lokalizace děje;
- hrdina - osoba objevující se ve sdělení; hrdinové fiktivních děl.



Uplatnění obsahové analýzy může být použito pro srovnání, také se často používá pro identifikaci autora, pro definování nebo odhalení skrytých úmyslů sdělovatele a pro uplatnění jiných výzkumných technik, například při [47]:

- zpracování dlouhých, otevřených otázek;
- organizování záznamů získaných kvalitativními postupy.

Postup obsahové analýzy [47]:

1. Formulace teoretického nebo praktického sociálního problému.
2. Formulace teoretické hypotézy.
3. Formulace souboru pracovních hypotéz.
4. Rozhodnutí vzorku sdělení.
5. Pilotní studie.
6. Rozhodnutí o technice sběru informací.
7. Konstrukce nástrojů pro tento sběr.
8. Předvýzkum.
9. Sběr dat.
10. Analýza dat.
11. Interpretace, závěry, teoretické zobecnění.

Hendl [30] uvádí, že „někteří metodologové chápou kvalitativní výzkum jako pouhý doplněk tradičních kvantitativních výzkumných strategií, jiní zase jako protipól nebo vyhraněnou výzkumnou pozici ve vztahu k jednotné, na přírodovědných základech postavené vědě.“ Zároveň však popsal, že jsou i metodologové (např. Glaser a Corbinová), kteří využívají i kvalitativní výzkum, nepoužívají u něj kvantifikace, ale dochází zde na začátku ke stanovení tématu, základních otázek, které však v průběhu výzkumu mohou být upravovány nebo doplňovány. Tento typ výzkumu je označován za pružný a jeho nejdůležitější techniky jsou:

- strukturovaný otevřený rozhovor;
- rozhovor s návodem;
- neformální rozhovor;
- fenomenologický rozhovor;
- narativní rozhovor;
- epizodické interview;

- skupinová diskuse.

**Metoda rozhovoru (interview)** je založena na přímém dotazování mezi tazajícím se a respondentem nebo více respondenty. Jak lze využít tuto metodu, se liší na základě několika kritérií.

Podle počtu účastníků rozhovoru se rozhovory rozlišují na [30]:

- individuální (pracovník komunikuje jenom s jednou osobou);
- rozhovory skupinové, kdy se účastníci inspirují, doplňují, sdělují si zkušenosti.

Skupinové rozhovory jsou na zpracování informací náročnější, neboť účastníci mohou mluvit současně, mohou si skákat do řeči apod. Podle struktury otázek lze rozlišovat rozhovor na:

- standardizovaný (strukturovaný);
- polostandardizovaný;
- nestandardizovaný (nestrukturovaný).

Standardizovaný rozhovor je uskutečňován na základě předem stanovených otázek, přičemž pořadí je přesně určeno a jsou k dispozici jednotlivé varianty odpovědí. Výsledky strukturovaného rozhovoru jsou snáze zpracovatelné, ale míra informací je docela nízká. Polostandardizovaný rozhovor taktéž nabízí účastníkovi rozhovoru varianty odpovědí, ale rozhovor má navíc doplňující a upřesňující otázky.

Nestandardizovaný rozhovor je uskutečňován pružněji, i zde však tazatel má připraveny základní okruhy otázek, které bude klást. Rozdíl je však v tom, že jejich přesný obsah, pořadí a formulace bude vždy záviset na tazateli, který je bude pokládat.

Zásady důležité pro vedení interview [30]:

1. Zajišťujeme důkladnou přípravu včetně nácviku provedení rozhovoru.
2. Účel výzkumu určuje proces celého interview.
3. V interview vytváříme rámec, v němž se bude moci dotazovaný vyjadřovat svým vlastním stylem a s pomocí svých vlastních termínů.
4. Vytváříme vztah postavený na vzájemné důvěře, vstřícnosti a zájmu. Jsme citliví směrem k pohlaví, věku a kulturním odlišnostem dotazovaného.
5. Při přípravě a provádění rozhovoru si uvědomujeme, že otázky v rozhovoru se neshodují s výzkumnými otázkami.

6. Otázky formulujeme jasně a srozumitelně.
7. Klademe vždy pouze jednu otázku.
8. Pro doplnění využíváme sondážní otázky.
9. Dotazovanému dáváme srozumitelně na vědomí, které informace požadujeme, proč jsou pro nás důležité a jak interview postupuje.
10. Nasloucháme pozorně a udržujeme kontakt tak, aby dotazovaný poznal, že o něj máme zájem. Dotazovanému poskytujeme dostatek času na odpověď.
11. Udržujeme si neutrální postoj ke sdělovaným informacím. Sbíráme data, ale osobu neposuzujeme.
12. Chováme se pozorně a citlivě k tomu, jak je dotazovaný rozhovorem ovlivněn a jak odpovídá na pokládané otázky.
13. Bereme ohled na časové možnosti dotazovaného.
14. Jsme reflexivní a sebekriticky se monitorujeme.
15. Po rozhovoru provádíme kontrolu a kompletaci poznámek, jejich kvalitu a úplnost.

**Dotazník** je nejvíce rozšířenou metodou ke sběru dat. Klíčovým bodem u tvorby dotazníku je stanovení správných otázek, pomocí kterých jsou získány odpovědi k dané problematice. Dotazník v základní podobě nahrazuje strukturovaný rozhovor a je předložený v písemné podobě. U kvantitativního šetření je důležité zajistit takové množství náhodných respondentů, které bude technicky možné oslovit a zároveň získané informace budou charakterově odrazem základního souboru (reprezentativní vzorek). Zatímco pro kvalitativní výzkum je záměrný výběr vzorku, neboť jsou vyhledáváni vhodní respondenti na základě záměru, oblasti výzkumu. Výběr je vždy nutno vysvětlit a zdůvodnit. Vzorky jsou výrazně menší, flexibilnější a poskytují validní informace. Na druhou stranu informace od těchto respondentů nejsou zobecnitelné na větší populaci. [30]

Reprezentativní vzorek lze rozdělit do dvou základních skupin [32]:

- **pravděpodobnostní (náhodný) výběr**, kde je dána všem jednotkám v základním souboru stejná pravděpodobnost dostat se do výběru. O respondentech rozhoduje náhoda;

- **záměrný (nenáhodný) výběr**, kde je cílem vybrat respondenty s nějakým předem definovaným záměrem za účelem zastoupení zvolených charakteristik.

Je oblíben zejména pro:

- nízké nároky finance a čas;
- nižší požadavek na počet tazatelů;
- opakované použití;
- výsledky umožňují statistickou analýzu dat.

Výhodou u dotazníků je:

- pokrytí relativně velkého sledovaného vzorku;
- distribuce a odpovídání on-line prostřednictvím internetu;

Naopak nevýhodou u dotazníků při získání výsledků je:

- získání zkreslených výsledků, dle Giddense [34] přináší dotazník často obrázek o tom, jaký chce respondent být než o tom, jaký opravdu je a co si myslí;
- anonymita respondenta;
- nízká návratnost rozeslaných dotazníků, která může ohrozit reprezentativitu výsledků šetření.

**SWOT analýza** je metoda, pomocí které lze analyzovat jednotlivé faktory, které mají dopad na společnost, popř. její dílčí část. Matice SWOT analýzy poskytuje důležité informace o prvcích, které ovlivňují, popř. mohou ovlivnit subjekt.

SWOT matice se člení na dvě základní skupiny:

- interní faktory;
- externí faktory.

Interní faktory se dále dělí na:

- silné stránky;
- slabé stránky.

Externí faktory na:

- příležitosti;
- hrozby.



Obrázek 5 - SWOT analýza  
Zdroj: Macková, 2019

Interní faktory probíhají přímo uvnitř společnosti a lze je více ovlivnit. Externí faktory probíhají vně společnosti a nelze je přímo řídit, ale je dobré s nimi počítat a připravit se na ně. Dle Gürela [35] je využití SWOT analýzy velmi široké, od strategického plánování, marketing až po hodnocení.

Pomocí silných stránek lze identifikovat oblasti, ve kterých analyzovaný objekt či subjekt vyniká. Silné stránky jsou požadovány, udržovány a nejlépe zlepšovány. Přesné vymezení silných stránek směřuje ke správnému definování dalšího rozvoje.

Pod příležitostmi si lze představit možnosti daného subjektu, jejichž využitím lze zvýšit hodnotu silných stránek.

Naopak pomocí slabých stránek lze identifikovat u subjektu nedostatky, které mohou negativně ovlivnit celkové hodnocení. Stejně jako u silných stránek jde o hodnocení aktuálního stavu, ne však budoucí možnosti. Slabými stránkami označujeme ty oblasti, ve kterých je subjekt viděn či hodnocen negativně a ukazují jeho slabiny.

Stejně tak i hrozby představují nežádoucí stav. Je velmi důležité hrozby identifikovat co nejdříve, aby bylo možno je eliminovat či jim úplně předcházet, aby reálný dopad dané hrozby byl co nejmenší.

SWOT analýzu lze využít i pro hodnocení eGovernmentu v této diplomové práci. Cílem provedené SWOT analýzy je zjistit jaké interní (silné a slabé stránky) a externí (příležitosti a hrozby) faktory ovlivňují implementaci a využívání služeb eGovernmentu.

## Vyčíslení SWOT analýzy

Při vyčíslování SWOT analýzy je kladen důraz na dva základní faktory. Jde o dopad jednotlivých kritérií a jejich pravděpodobnost výskytu. Dopad představuje vliv hodnoceného kritéria na občana či veřejnou správu v závislosti na využívání služeb eGovernmentu. Dopad je vyčíslen na desetistupňové škále, z toho hodnota 1 představuje minimální možný dopad a hodnota 10 maximální možný dopad. Pravděpodobnost je chápána u interních a externích kritérií odlišně. U interních vlivů je myšlena pravděpodobnost na základě ukončení daného faktoru, kdežto u externích vlivů je uvažováno o pravděpodobnosti vzniku daného faktoru. Jde tudíž o dva protikladné typy pravděpodobností. Tzn. u interních vlivů je prvek tím významnější, čím nižší je míra pravděpodobnosti, a naopak u externích vlivů je daný prvek tím významnější, čím vyšší je míra pravděpodobnosti. Z toho vyplývá, že pro interní faktory (silné a slabé stránky) platí tato škála:

- 1 – vysoká míra pravděpodobnosti ukončení,
- 2 – střední míra pravděpodobnosti ukončení,
- 3 – nízká míra pravděpodobnosti ukončení,

a pro externí faktory (příležitosti a hrozby) platí opačně:

- 1 – nízká míra pravděpodobnosti vzniku,
- 2 – střední míra pravděpodobnosti vzniku,
- 3 – vysoká míra pravděpodobnosti vzniku.

Vzorec výpočtu lze vyjádřit jako:

$$S = D * P$$

S (skóre) -ovlivnění oblasti

$$S \in \langle 1, 30 \rangle$$

D (dopad) - vliv na oblast

$$D \in \langle 1, 10 \rangle$$

P (pravděpodobnost) – že vliv skončí / vznikne

$$P \in \langle 1, 3 \rangle$$

Maximální možné skóre, a tedy s ním spojený maximální vliv prvku, je 30. Naopak minimální vliv prvku představuje hodnota 1. V rámci jednotlivých částí SWOT analýzy je následně pro každou oblast nalezeno maximum, tedy např. nejvýznamnější silná stránka. Při zpracování výsledků je dále možné porovnat pro každou oblast skóre silných stránek se slabými, stejně tak příležitosti s hrozbami. Toto porovnání lze provést pomocí průměrného skóre. Je třeba však brát na vědomí, že čím menší počet hodnotitelů SWOT analýzy, tím více je hodnocení subjektivní.

## **Benchmarking**

Na základě hodnocení veřejné správy a eGovernmentu, je vhodné zařadit do metod hodnocení i tuto metodu. Pojem Benchmarking pochází z anglického slova benchmark, neboli standard, komparativní bod, popřípadě porovnávací uzel. Jedná se o konstantně pokračující činnost, která směřuje k naplňování cílů. Za cíle lze považovat zlepšování služeb, jejich trvalá optimalizace a efektivní nakládání se zdroji (finančními, personálními, technickými apod.). [28]

## 4 Vlastní práce

Následující kapitola se zabývá porovnáním služeb eGovernmentu České republiky a Polské republiky. Primárním cílem provedeného porovnání služeb je, jak již bylo zmíněno, zjištění úrovně využívání a kvality služeb eGovernmentu ve vzájemném srovnání. Předmětem této diplomové práce ovšem není strohý popis eGovernmentu v daných zemích, ale porovnání úrovně služeb dle vybraných kritérií, která jsou popsána níže.

### 4.1 Základní informace o České republice

- populace (2019) – 10,65 mil.
- míra růstu HDP (2019) – 3 %
- míra inflace (2019) – 2 %
- nezaměstnanost (2019) – 2,2 %

### 4.2 eGovernment v České republice

Ministerstvo hospodářství a sociálních věcí Organizace spojených národů (UNDESA) každé dva roky zveřejňuje prostřednictvím svého oddělení pro veřejnou správu a rozvojový rozvoj (DPADM) průzkum eGovernmentu. Průzkum poskytuje pohled včetně relativního hodnocení vývoje elektronické veřejné správy ve všech členských státech Organizace spojených národů (dále jen OSN).

Průzkum hodnotí výkonnost zemí v relativním měřítku a poskytuje relevantní informace na podporu při vytváření jejich programů eGovernmentu. Jako složený ukazatel se používá *index vývoje elektronické veřejné správy* (dále jen EGDI) k měření ochoty a schopnosti správních orgánů využívat ITC k poskytování veřejných služeb. Toto opatření indexu je užitečné pro lepší porozumění srovnávání relativního postavení země při využívání elektronické veřejné správy pro poskytování inkluzivní, odpovědné služby a služby zaměřené na občany. Hodnocení hodnotí výkonnost eGovernmentu ve vztahu k sobě navzájem oproti absolutnímu měření.



Celková hodnota EGDI se skládá ze tří indikátorů, a to z:

- **Indexu telekomunikační infrastruktury** (Telecommunication Infrastructure Index – TII) – měřítko dostupnosti telekomunikační infrastruktury;
- **Indexu lidského kapitálu** (Human Capital Index – HCI) – měřítko vyspělosti lidského kapitálu;
- **Indexu on-line služeb** (On-line Service Index – OSI) – měřítko kvality on-line služeb.

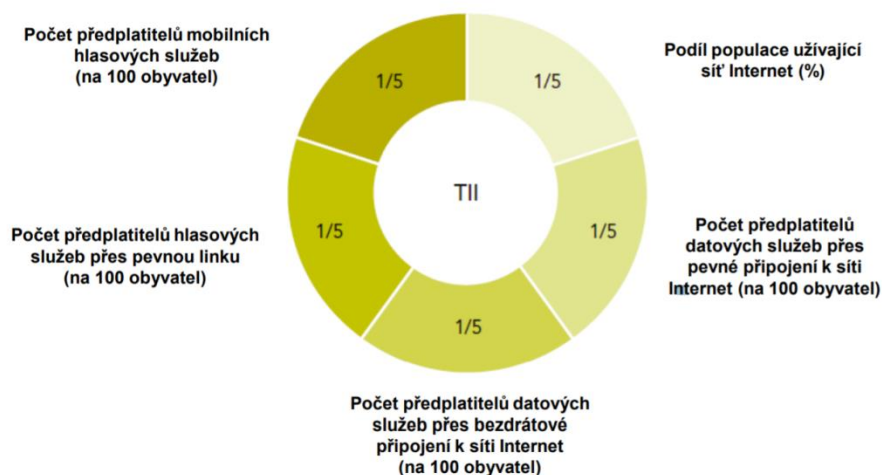
Matematicky je EGDI váženým průměrem tří normalizovaných skóre pro tři nejdůležitější dimenze eGovernmentu. Koeficient EGDI může nabývat hodnot od nuly do jedné, přičemž nula je nejnižší úroveň služeb. Tento index zahrnuje i dostupnost, rozvoj a meziroční pokrok daných služeb. Metodika OSN rozlišuje čtyři úrovně EGDI, a to:

- Nízké (hodnota EGDI do 0,25);
- Střední (hodnota EGDI od 0,25 do 0,50);
- Vysoké (hodnota EGDI 0,50 až 0,75);
- Velmi vysoké (hodnota EGDI vyšší než 0,75).

#### 4.2.1 Index telekomunikační infrastruktury

Index telekomunikační infrastruktury udává míru využívání přístupu k internetové síti a rozšíření různých typů internetového připojení. Skládá se z 5 rovnocenných kritérií, kterými jsou:

- Procentuální podíl populace užívající síť Internet;
- Počet předplatitelů datových služeb pevného připojení k internetu na 100 obyvatel;
- Počet předplatitelů datových služeb bezdrátového připojení k internetu na 100 obyvatel;
- Počet předplatitelů mobilních hlasových služeb na 100 obyvatel;
- Počet předplatitelů hlasových služeb přes pevnou linku na 100 obyvatel. [45]



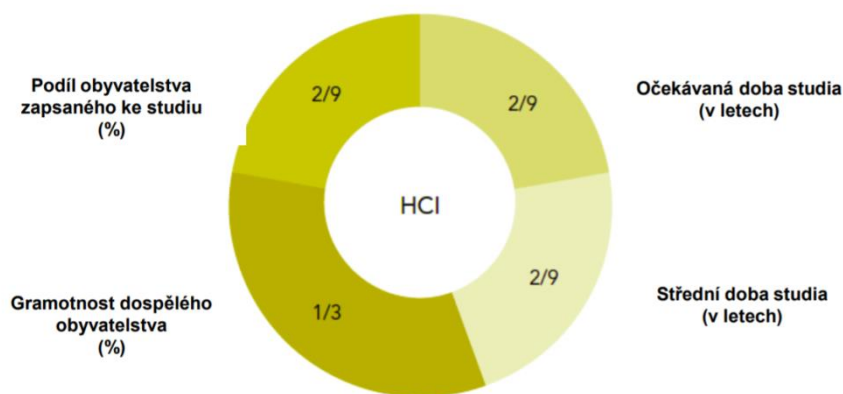
Obrázek 6 - Složení indexu telekomunikační infrastruktury  
Zdroj: Koncepce MV, 2015

#### 4.2.2 Index lidského kapitálu

Index lidského kapitálu udává celkovou míru vzdělanosti obyvatelstva. Součástí indexu je i připravenost občanů pro využívání eGovernment služeb. Skládá ze čtyř dílčích kritérií:

- Očekávaná doba studia v letech;
- Střední doba studia v letech;
- Gramotnost dospělého obyvatelstva v procentech;
- Podíl obyvatelstva zapsaného ke studiu v procentech.

Kritéria indexu lidského kapitálu nabývají různých vah, jak je uvedeno na následujícím obrázku. [45]



Obrázek 7 - Složení indexu lidského kapitálu  
Zdroj: Koncepce MV, 2015

### 4.2.3 Index on-line služeb

Index on-line služeb popisuje úroveň on-line služeb veřejné správy daného státu. Je složen ze čtyř dílčích hodnocení, která korespondují s hypotetickými úrovněmi rozvinutosti eGovernmentu – tzv. fázemi.

#### **Fáze 1 – Vznikající informační služby.**

Spočívá v poskytování webových stránek veřejné správy s informacemi o zákonech, předpisech a dalších službách poskytovaných státem. Občan má možnost seznámit se s aktuálními i archivovanými informacemi a pro konkrétnější informace má k dispozici odkaz na příslušné organizace.

#### **Fáze 2 – Rozšířené informační služby.**

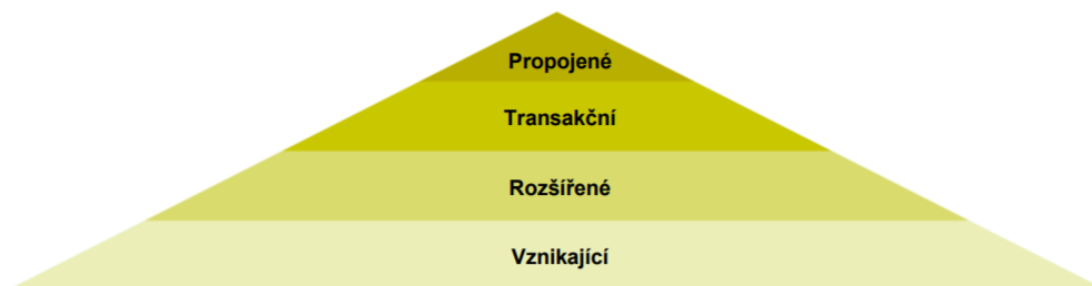
Vládní webové stránky umožňují rozšířenou komunikaci mezi veřejnou správou a občanem, např. různé formuláře a žádosti ke stažení, přičemž stránky disponují také audio a video funkcionalitou s přepínáním jazyků.

#### **Fáze 3 – Transakční služby.**

Ve třetí fázi je definován stav, kdy webové stránky veřejné správy umožňují obousměrnou komunikaci s občany s podporou některé z forem elektronického ověřování identity občana. Podporuje zejména nefinanční služby (např. podání daňového přiznání, žádosti a povolení), ale i finanční transakce.

#### **Fáze 4 – Propojené služby.**

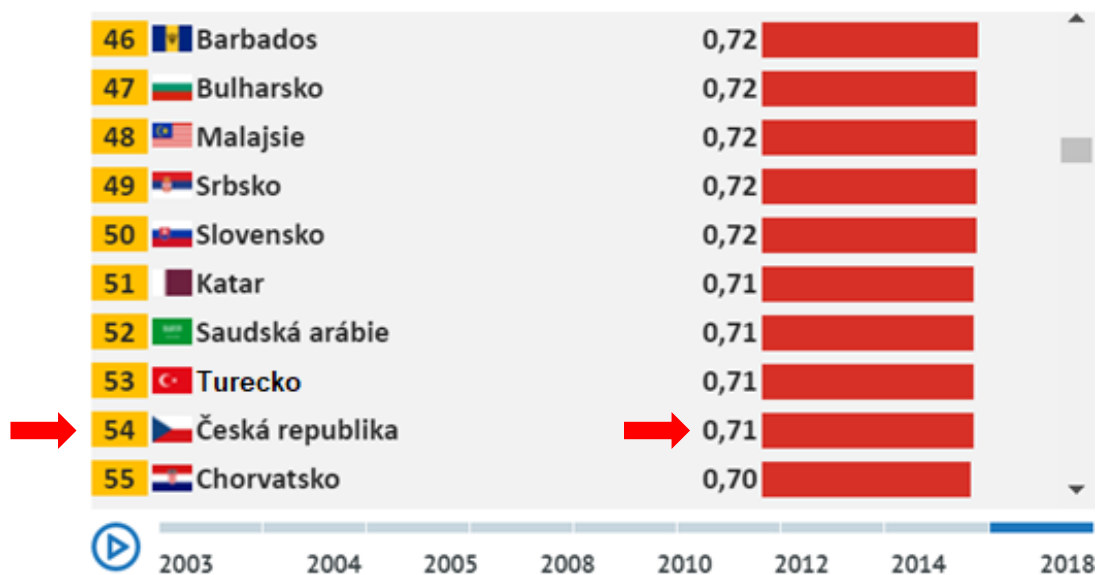
Webové stránky veřejné správy jsou proaktivní a jsou provozovány na bázi Web 2.0 a dalších interaktivních nástrojů. Elektronické služby prolínají všemi ministerstvy a úrovněmi veřejné správy. Veřejná správa zaměřena více na občana k řešení jeho životních situací, občané jsou více zapojeni do aktivit a rozhodování veřejné správy. [45]



Obrázek 8 - Fáze úrovní on-line služeb  
Zdroj: Koncepce MV, 2015

## Index e-Governmentu

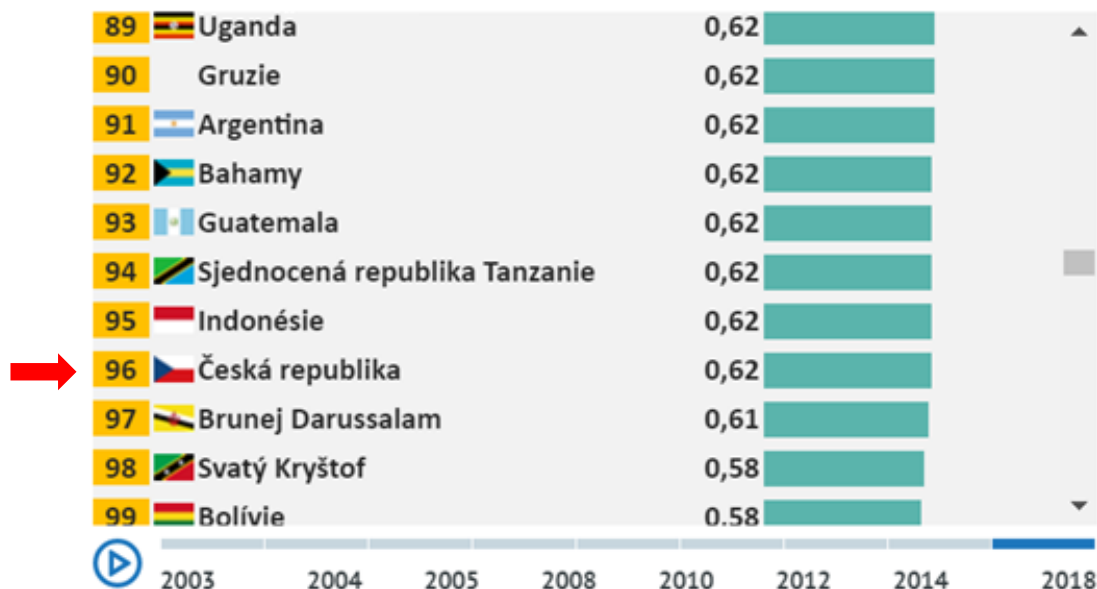
index, čím vyšší = tím lepší



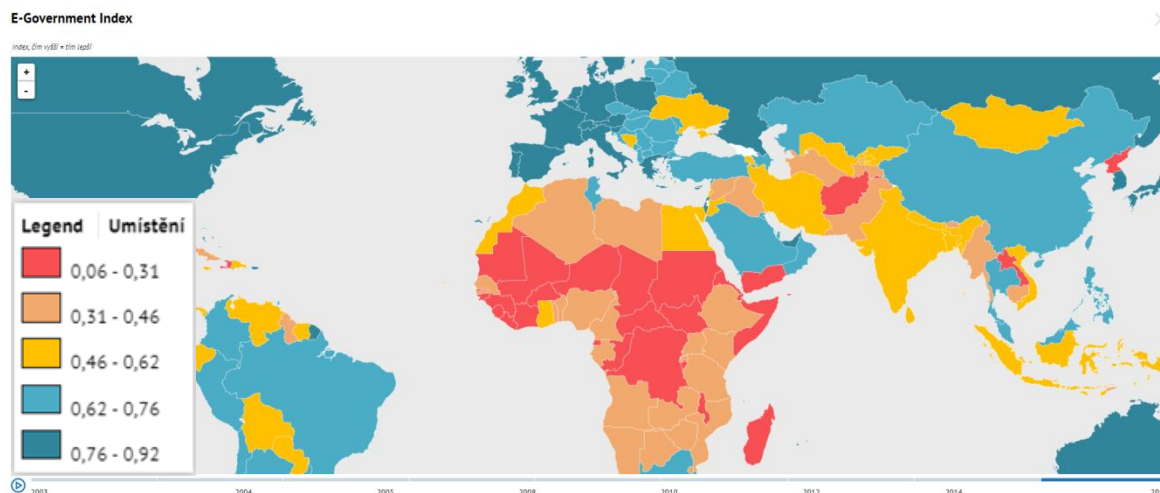
Obrázek 9 - Index eGovernmentu  
Zdroj: Hodnocení OSN, 2018

## Index elektronické účasti

index, čím vyšší = tím lepší



Obrázek 10 – Index elektronické účasti  
Zdroj: Hodnocení OSN, 2018



Obrázek 11 – Index eGovernmentu – svět  
Zdroj: Hodnocení OSN, 2018

V hodnocení na základě indexu EGDI se za rok 2018 se Česká republika nachází na 54. místě s hodnotou indexu 0,71. Tato hodnota je sice zařazena do škály vysoké úrovně, ale v porovnání s ostatními zeměmi se řadíme až např. za státy, jako je Bulharsko, Slovensko, Katar apod.

V České republice probíhá program „Digitální Česko“, který je tvořen cíli, jež jsou uvedeny v dílčích strategiích. Pokrývá oblasti od interakce České republiky v Evropské unii v [18]:

- Digitální agendě;
- Digitální veřejné správě;
- Přípravě a interakci společnosti a ekonomiky České republiky na konzumaci digitalizace.

Mezi hlavní cíle Informační koncepce České republiky patří [18]:

- Uživatelsky přívětivé a efektivní on-line služby pro občany a firmy;
- Digitálně přívětivá legislativa;
- Rozvoj celkového prostředí podporujícího digitální technologie;
- Zvýšení kapacit a kompetencí zaměstnanců ve veřejné správě;
- Efektivní a centrálně koordinované ICT veřejné správy.

Benchmarkem se v programu „Digitální Česko“ hodnotil stav ICT a stav připravenosti České republiky na realizaci změn v rámci procesu eGovernmentu. Celkový sběr dat u jednotlivých subjektů, mezi které byla zařazena ministerstva, a ústřední správní orgány proběhl v druhé polovině roku 2018.

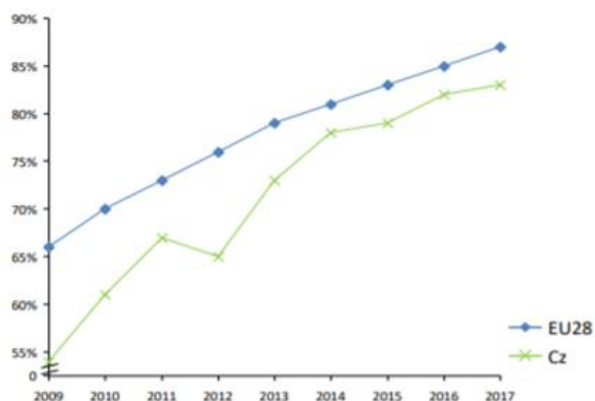
Hlavní výstupy benchmarku byly následující [18]:

- *Každý úřad vyniká v nějaké disciplíně ICT, managementu nebo eGovernmentu, například v úspěšnosti procesu veřejných zakázek v ICT, rozšíření a přínosech architektury úřadu, rozsahu a kvalitě projektového řízení, míře procesního řízení úřadu, zavedení uceleného systému řízení kvality či posílení aktivity a zodpovědnosti věcných správců ISVS apod.;*
- *Úřady většinou mají problémy navrhnout, zadat, vysoutěžit a naimplementovat potřebná ICT řešení, z důvodu:*
  - *nedostatek kapacit a dovedností v ICT, oddělení veřejných zakázek či právních oddělení,*
  - *neznalost potřeb a požadavků na straně věcných správců,*
  - *laxnost, průtahy až „prokrastinace“ na straně legislativního procesu nebo odpovědných ministerstev při formulaci dostatečných ICT zadání,*
  - *neuplatnitelnost ustanovení Zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek na jejich nákupní scénáře v oblasti ICT.*

#### 4.2.4 ICT připravenost k eGovernmentu v České republice

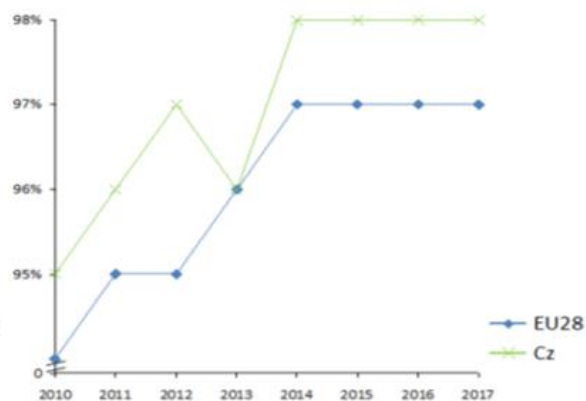
V následujících grafech je vyjádřena připravenost České republiky využíváním ICT v rámci elektronických služeb ve veřejném sektoru. V první skupině grafů je zřejmé, že podniky v ČR jsou výrazně připravenější oproti ostatním státům EU. Naopak u občanů a domácností je v ČR internetu využíváno méně než u států EU. V posledních letech se však rozdíl mezi ČR a ostatními státy výrazně snižuje.

Procento domácností s přístupem k internetu v České republice



Graf 1 – Přístup k internetu - domácnosti  
Zdroj: Eurostat, 2019

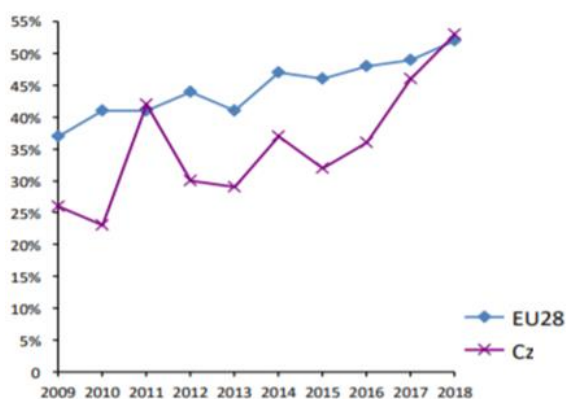
Procento podniků s přístupem k internetu v České republice



Graf 2 – Přístup k internetu – podniky  
Zdroj: Eurostat, 2019

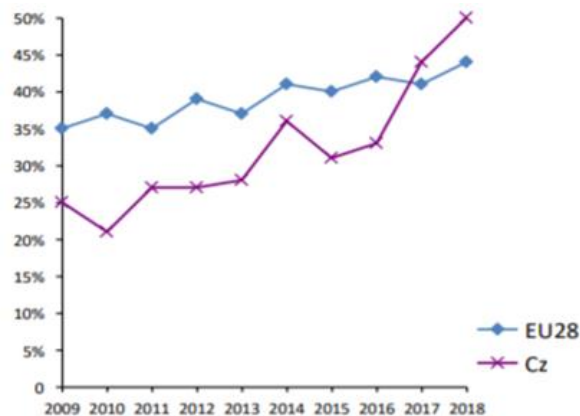
Na následujících dvou grafech z Eurostatu je zřejmé, že v komunikaci s veřejnou správou došlo v České republice v posledních dvou letech k výrazným změnám a občané i podniky se naučili více využívat nástrojů ICT a předstihli okolní státy EU.

Procento uživatelů používající internet pro komunikaci s veřejnou správou v České republice



Graf 3 – Využití internetu- komunikace  
Zdroj: Eurostat, 2019

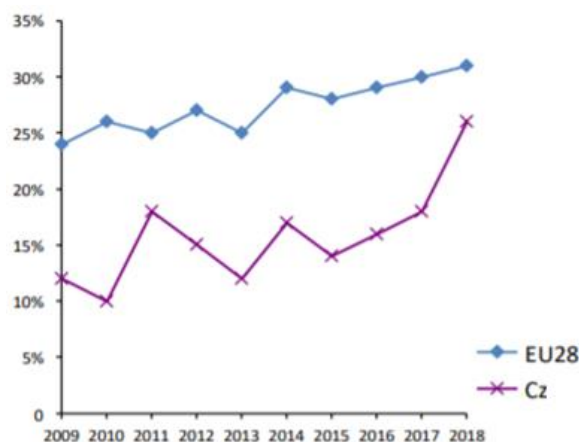
Procento uživatelů používající internet pro získání informací od veřejné správy v České republice



Graf 4 – Využití internetu – informace  
Zdroj: Eurostat, 2019

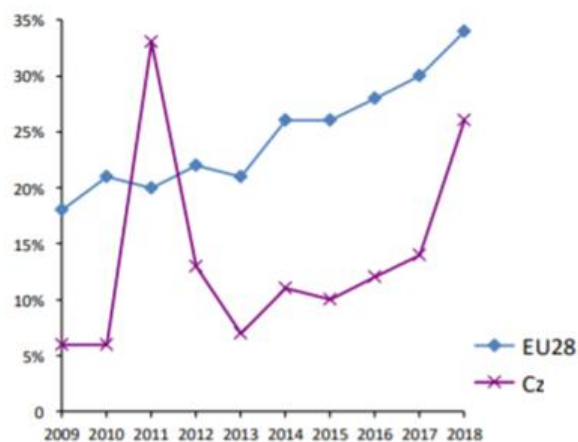
Pokud však jde o práci s formuláři (jejich stahování, vyplňování a zasílání zpět veřejné správě), zde se ještě občané České republiky nesžili s touto službou oproti občanům okolních států EU.

Procento uživatelů používající internet pro stahování oficiálních formulářů od veřejné správy v České republice



Graf 5 – Práce s formuláři – stahování  
Zdroj: Eurostat, 2019

Procento uživatelů používající internet pro zaslání vyplněných formulářů veřejné správě v České republice



Graf 6 – Práce s formuláři – zaslání  
Zdroj: Eurostat, 2019

#### 4.2.5 Právní ukotvení eGovernmentu

Zákon, který zásadně ovlivňuje fungování eGovernmentu v České republice, patří **zákon č. 300/2008 Sb.**, o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů (tzv. zákon o eGovernmentu).

Základní legislativní dokumenty týkající se eGovernmentu:

Oblast	Právní úprava
Česká	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vyhláška MV č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek.</li> </ul>
<b>Evropská</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES („nařízení eIDAS“).</li> </ul>

#### **Přehled právního ukotvení pro jednotlivé služby:**

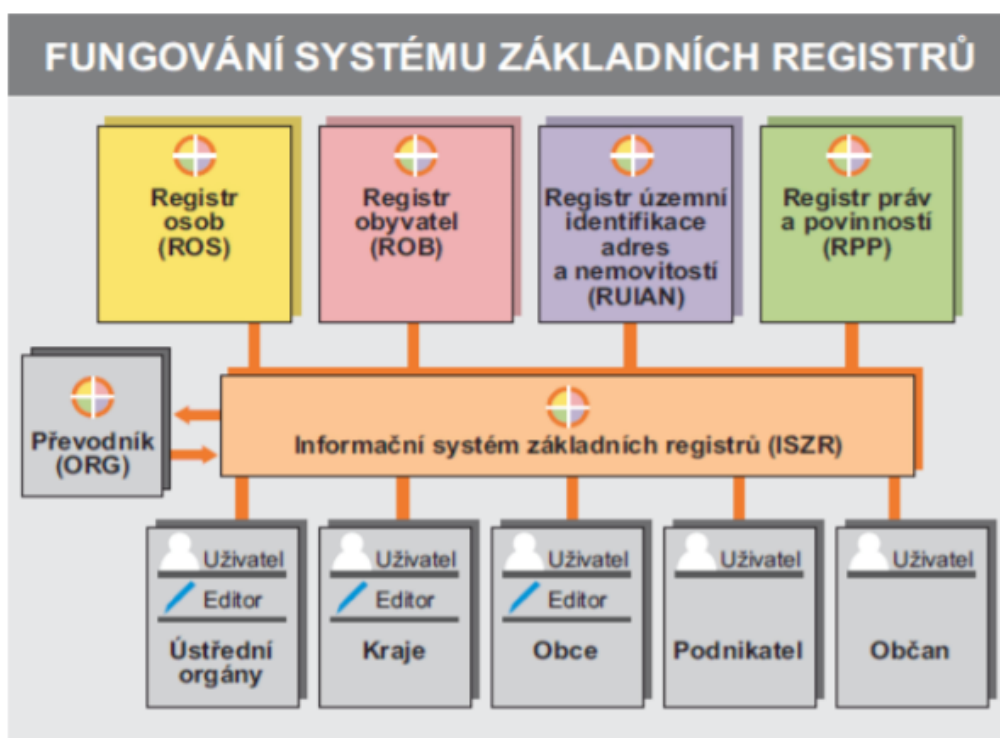
- ***Datové schránky*** jsou ukotveny v zákonu č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Zákon upravuje elektronické úkony, datové schránky a konverzi dokumentů. Vztahuje se jak na fyzické a právnické osoby, tak na orgány veřejné moci. § 8 z. č. 300/2008 Sb. definuje osobu oprávněnou k přístupu do datové schránky, a to jako osobu, na kterou byla datová schránka pořízena, v případě právnických osob se jedná o člena statutárního orgánu au orgánu veřejné moci se tato osoba liší, např. u obcí se jedná o starostu. [35]
- ***Elektronický podpis*** je upraven nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (nařízení eIDAS) a také českým prováděcím zákonem č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. Tyto zákony nahradily dříve platný zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), který byl zrušen k 19. září 2016. Národní zákon upravuje pouze to, co nechává nařízení na vůli členských států. [35]

- **Elektronická identifikace a autentizace osob** je upravena také nařízením eIDAS a dále českým zákonem č. 250/2017 Sb. o elektronické identifikaci. Zákon o elektronické identifikaci § 2 upravuje, že identifikace nutná ze zákona může být elektronická pouze, když je využit kvalifikovaný systém elektronické evidence. Zákon o elektronické identifikaci zavádí pomocí eObčanek nový způsob přihlášení, vedle stávajícího přihlašování pomocí datové schránky, do portálu občana[35].

#### 4.2.6 Nástroje eGovernmentu v České republice

##### Základní registry

Základní registry v České republice jsou propojené napříč institucemi veřejné správy. Příkladem může být změna trvalého bydliště, kde stačí nahlásit změnu pouze v místě nového bydliště a informace je automaticky předána a aktualizována i dalším institucím.



Obrázek 12 - Správa základních registrů  
Zdroj: Správa základních registrů, 2020

Jednotlivé registry jsou vymezeny Zákonem o základních registrech v § 3. Každý základní registr má zákonem pověřeného správce, jenž zajišťuje vedení údajů v jím spravovaném registru [28]:

- **Základní registr obyvatel** (dále jen „**registr obyvatel**“). Správcem je Ministerstvo vnitra ČR, vede referenční údaje o všech fyzických osobách (dále jen FO) jako jsou jméno a příjmení, datum narození, adresa místa pobytu, státní občanství, údaje o datové schránce, atd.
- **Základní registr právnických osob (dále jen PO), podnikajících fyzických osob (dále jen PFO) a orgánů veřejné moci (dále jen OVM), celkově jen „registr osob“**. Správcem je Český statistický úřad (dále jen ČSÚ), vede evidenci PO a PFO. Ukládanými referenčními údaji jsou především obchodní firma, jméno a příjmení PFO, datum vzniku nebo zániku z evidence dle jiných právních předpisů, právní forma, údaje o datové schránce atd.
- **Základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí (dále jen „registr územní identifikace“)**. Správcem je Český úřad zeměměřičský a katastrální, vede evidenci územního členění státu. Obsahuje referenční údaje o stavebních objektech, pozemcích, ulicích, katastrálních územích atd.
- **Základní registr agend orgánů veřejné moci a některých práv a povinností (dále jen „registr práv a povinností“)**. Správcem je Ministerstvo vnitra ČR, vede působnosti a oprávnění orgánů veřejné moci v jednotlivých agendách.

Orgány veřejné moci získávají referenční údaje ze základních registrů prostřednictvím tzv. **agendových informačních systémů** (dále jen „AIS“). AIS je dle § 2 zákona o základních registrech „informačním systémem veřejné správy, který slouží k výkonu agendy“. Jedná se o aplikace, které jsou využívány úředníky při každodenní činnosti. OVM se prostřednictvím svého AIS připojí k ISZR. Oprávněnost každého takového připojení je následně prověřována prostřednictvím registru práv a povinností.

Cílem základních registrů je [28]:

- zefektivnění státní správy;
- sdílení aktuálních dat OVM;
- využití ITC pro přístup k datům online;
- snižování byrokracie;

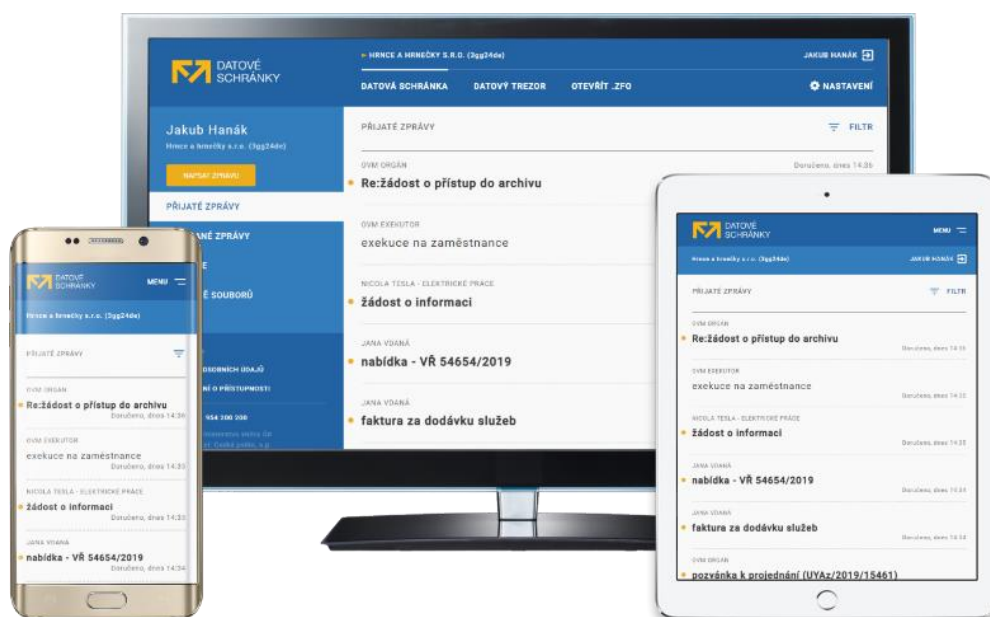
- snižování času zainteresovaných osob;
- údaje uvedené v registrech se považují za správné, úplné a platné, a proto se nemusí ověřovat.

## Datové schránky

Datové schránky jsou komunikačním nástrojem, který primárně slouží pro komunikaci s veřejnou správou [36]. Řada subjektů musí mít datovou schránku zřízenou ze zákona, např.:

- instituce veřejné správy;
- právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku;
- daňoví poradci;
- insolvenční správci;
- advokáti.

Ostatní subjekty si mohou datové schránky založit v režimu dobrovolnosti. Jeden subjekt (FO i PO) může vlastnit pouze jednu datovou schránku. Datové schránky zřizuje ministerstvo vnitra.



Obrázek 13 – Přístup do datových schránek  
Zdroj: Datové schránky, 2020

Ze zákona je zřízen veřejný seznam všech držitelů datových schránek, kde je zveřejněno [35]:

- jméno (popř. název);
- bydliště (popř. sídlo);
- IČO;
- typ datové schránky;
- identifikátor datové schránky.

Zřízení datové schránky na žádost lze provést:

- osobně na kontaktních místech veřejné správy (Czech POINT);
- písemně v listinné podobě, vyplněním příslušného formuláře, který musí být opatřen úředně ověřeným podpisem a zaslán na Ministerstvo vnitra ČR;
- elektronickou žádostí, která musí být doplněna o uznávaný elektronický podpis.

	2016	2017	2018
<b>Celkem</b>	<b>90,5</b>	<b>79,9</b>	<b>79,8</b>
zřízeny ze zákona	30,3	35,5	32,9
zřízeny na žádost	60,2	44,4	46,9
<b>podle typu subjektu</b>			
orgán veřejné moci	0,1	0,6	0,1
právnícká osoba	29,5	36,4	34,7
podnikající fyzická osoba (OSVČ)	34,7	20,0	17,5
nepodnikající fyzická osoba	26,2	22,9	27,6

Tabulka 1 - Zřízené datové schránky v ČR (v tis.)  
Zdroj: CZSO, 2019

Autorizovaná konverze dokumentů znamená zpracování dokumentů způsobem, aby mohly být dokumenty mezi jednotlivými datovými schránkami poslány. Jedná se o zpracování analogové zprávy v podobně listinného dokumentu do zprávy digitální a naopak. Podmínkou je, aby byla zachována jejich autentičnost a integrita mezi převedenými a převáděnými dokumenty. [35]

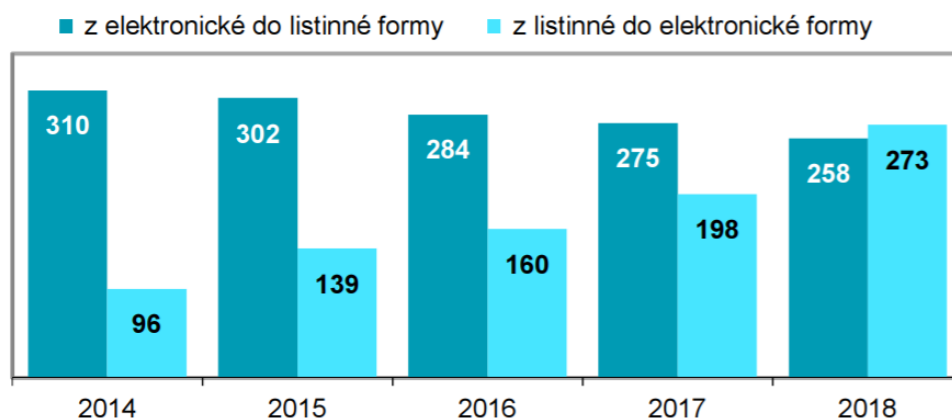
Autorizovaná konverze dokumentů je na žádost prováděna:

- kontaktními místy veřejné správy (notáři, krajské úřady, matriční úřady, obecní úřady aj.);
- advokáty, kteří k tomu mají oprávnění podle právního předpisu.

Dokumenty, které se nesmí konvertovat, jsou ty, jež nesmí ztratit jedinečnost daného dokumentu. Jde např. o:

- občanský průkaz;
- řidičský průkaz;
- šek, směnku;
- rybářský lístek, lovecký lístek;
- los;
- průkaz o povolení cizince k pobytu;
- technické kresby;
- atd.

V současnosti také nelze konvertovat celou datovou zprávu, konvertují se pouze dokumenty doručené datovou schránkou. [39]



Graf 7 – Konverze dokumentů na kontaktních místech Czech Point (v tis.)  
Zdroj: CZSO, 2019

## Elektronický podpis

Elektronický podpis je zahrnut pod elektronickou identifikaci a pod služby vytvářející tzv. důvěru. Elektronická identifikace a služby vytvářející důvěru jsou upraveny nařízením eIDAS. Jde o nařízení, které upravuje soubor služeb eGovernmentu, do této skupiny spadá zejména eObčanka a pod službu vytvářející důvěru elektronický podpis, pečeť, časové razítko a autentizace internetových stránek. [40]

Elektronický podpis slouží k podepisování elektronických dokumentů. Jde o datový soubor, který je přidáván k elektronickému dokumentu a tím zaručuje, že dokument nebyl

od podepsání, jakkoliv změněn (integrita dat). Zároveň tím i identifikuje osobu, která jej podepsala (nepopiratelnost původce). Typy elektronických podpisů se liší na základě technologického provedení a různou úrovní důvěry.

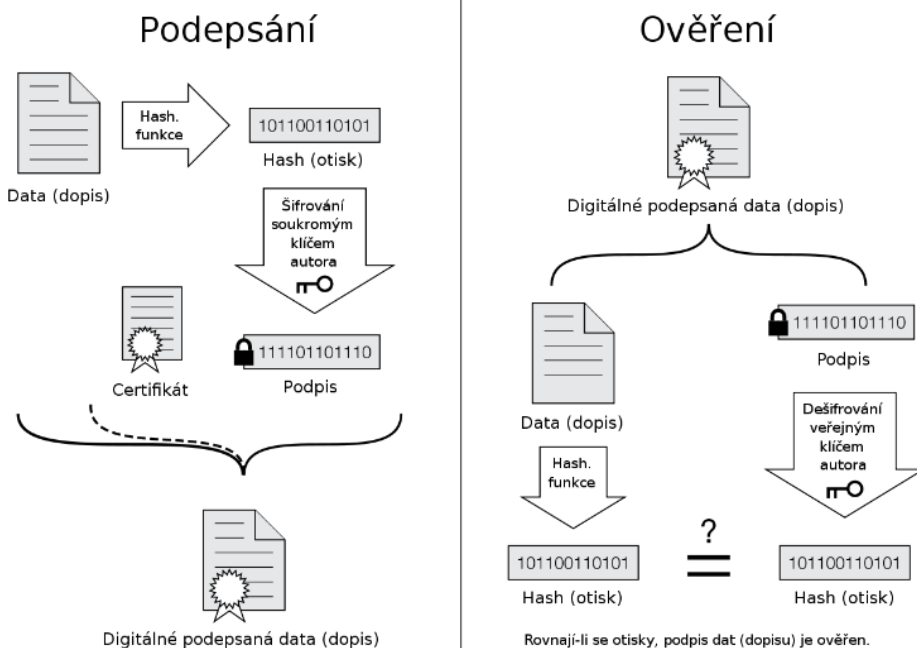
Základními typy elektronických podpisů jsou:

- elektronický podpis;
- zaručený elektronický podpis;
- kvalifikovaný elektronický podpis.

Elektronické potvrzení spojující konkrétní data (elektronický podpis) s konkrétní FO je označováno jako certifikát. Certifikáty lze dále členit na [40]:

- certifikát pro elektronický podpis (běžný certifikát);
- kvalifikovaný certifikát pro elektronický podpis.

Zatímco kvalifikovaný certifikát je vydáván kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářející důvěru (certifikační autorita) a zajišťuje spojitost elektronického podpisu s podepisující osobou, u běžných certifikátů není ověřena skutečnost, že odesílající osoba je opravdu osobou z certifikátu.



Obrázek 14 - Procesní tok digitálního podpisu a ověření  
Zdroj: grit.eu, 2020

Mezi další nástroje, které vytváří důvěru, patří elektronická pečeť. Elektronická pečeť prokazatelně propojuje elektronické aktivum s danou právnickou osobou.

Elektronický podpis je tedy používán FO, zatímco elektronická pečeť je určena pouze pro PO. Seznam kvalifikovaných poskytovatelů služeb utvářejících důvěru je veden na Ministerstvu vnitra ČR. [35]

Kvalifikovaní poskytovatelé služeb vytvářejících důvěru	Kvalifikované služby	Zahájení poskytování
První certifikační autorita, a. s., IČO 26439395, Podvinný mlýn 2178/6, PSČ 190 00 Praha 9	Vydávání kvalifikovaných certifikátů pro elektronické podpisy (před účinností Nařízení (EU) č. 910/2014 se jednalo o službu vydávání kvalifikovaných certifikátů); Kvalifikovaná služba ověřování platnosti kvalifikovaných elektronických podpisů a pečeti; Vydávání kvalifikovaných certifikátů pro elektronické pečeti; Vydávání kvalifikovaných elektronických časových razítek; Vydávání kvalifikovaných certifikátů pro autentizaci internetových stránek.	03/2002  04/2017  08/2017 08/2017 02/2018
Česká pošta, s. p., IČO 47114983, Politických vězňů 909/4, PSČ 225 99 Praha 1	Vydávání kvalifikovaných certifikátů pro elektronické podpisy (před účinností Nařízení (EU) č. 910/2014 se jednalo o službu vydávání kvalifikovaných certifikátů); Vydávání kvalifikovaných certifikátů pro elektronické pečeti; Vydávání kvalifikovaných certifikátů pro autentizaci internetových stránek; Vydávání kvalifikovaných elektronických časových razítek.	09/2005  08/2017 08/2017  08/2017
eIdentity a. s., IČO 27112489, Vinohradská 184/2396, PSČ 130 00 Praha 3	Vydávání kvalifikovaných certifikátů pro elektronické podpisy (před účinností Nařízení (EU) č. 910/2014 se jednalo o službu vydávání kvalifikovaných certifikátů). Vydávání kvalifikovaných elektronických časových razítek Vydávání kvalifikovaných certifikátů pro elektronické pečeti	08/2005  01/2018 02/2018
Software602 a. s., IČO 63078236, Hornokrčská 703/15, PSČ 140 00 Praha 4	Kvalifikovaná služba ověřování platnosti kvalifikovaných elektronických podpisů a pečeti; Kvalifikovaná služba uchování kvalifikovaných elektronických podpisů a pečeti.	06/2017 06/2017
Správa základních registrů, IČO 72054506, Na vápence 915/14, PSČ 130 00 Praha 3	Vydávání kvalifikovaných certifikátů pro elektronické podpisy; Vydávání kvalifikovaných certifikátů pro elektronické pečeti; Vydávání kvalifikovaných elektronických časových razítek	05/2019
SEFIRA spol. s r.o., IČO 62907760, Antala Staška 2027/77, PSČ 140 00 Praha 4	Kvalifikovaná služba ověřování platnosti kvalifikovaných elektronických podpisů a pečeti.	08/2019

**Tabulka 2 - Seznam poskytovatelů služeb vytvářející důvěru v České republice**  
Zdroj: Ministerstvo vnitra, 2019



## Elektronická značka

Elektronická značka je zaručeným elektronickým podpisem, který byl vytvořen kvalifikovaným technickým zařízením. Může označovat jak FO, PO, ale také organizační složku státu. Od elektronického podpisu se liší způsobem přidělení a dochází k němu zcela automaticky. Seznámení s obsahem takového dokumentu bývá často nerealizovatelné, naopak u elektronického podpisu je povinností podepisovaného seznámit se s jeho obsahem. Využívání elektronické značky je uplatňováno především tam, kde dochází k většímu objemu datových zpráv v krátkém čase. [42]

## Elektronické časové razítko

Časové razítko je nástroj, který důvěryhodně přiřazuje aktuální časový údaj k elektronickému dokumentu a je nezpochybnitelný. Zaznamenává, kdy byl dokument přijat, odeslán, či podepsán. Časové razítko je důležitým nástrojem například u podávání daňového přiznání nebo u veřejných zakázek. Povinnost připojovat časové razítko je povinná pro úřady z důvodu zamezení vzniku časové nesrovnalosti. [10] [11]



Obrázek 15 - Kroky pro získání důvěryhodného dokumentu  
Zdroj: Helios, 2020

## Portál veřejné správy

Je dostupný na webových stránkách **portal.gov.cz**. Portál veřejné správy obsahuje komplexní informace o veřejné správě. Je rozdělen na čtyři základní oblasti:

- občan;
- podnikatel;
- cizinec;
- úředník.

Na portálu jsou poskytovány informace o tom, jak řešit životní situace v různých oblastech, např. bydlení, cestování, dopravy, financí, kultury, dotýkající se občanů a státu, obrany a bezpečnosti, přírody a zemědělství, rodin, sociálního zabezpečení, vzdělání, vědy a výzkumu, zaměstnání a zdraví.

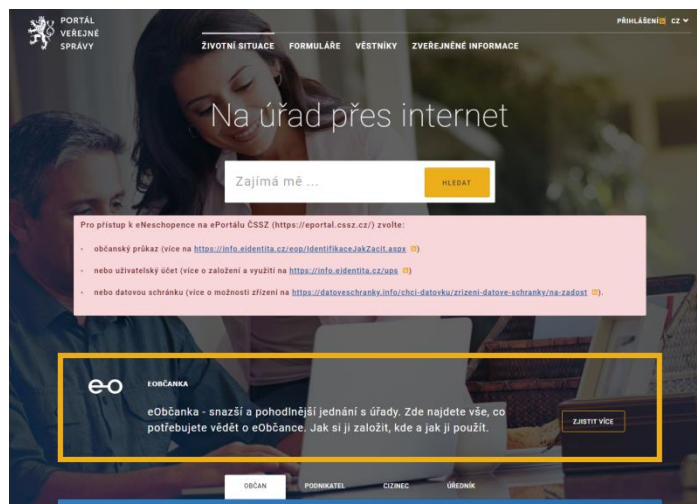
Mezi další součásti portálu veřejné správy patří:

- informace z oblastí životní situace;
- formuláře;
- seznam datových schránek;
- otevřená data (výsledky voleb);
- věstníky (právní předpisy a metodické pokyny);
- zveřejněné informace (informace zveřejňované veřejnou správou, např. obecní úřad).

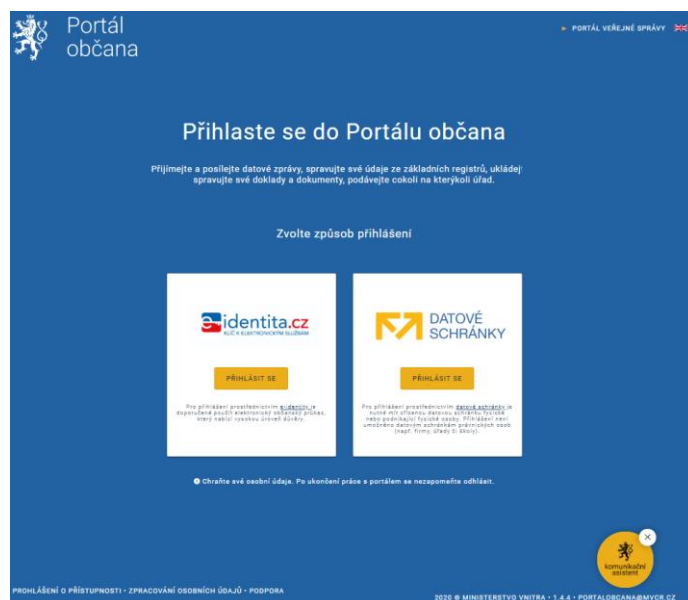
Portál veřejné správy zřizuje Ministerstvo vnitra ČR, ale u každé oblasti je uvedeno konkrétní ministerstvo, které je zodpovědné za správnost textu.

Další součástí Portálu veřejné správy je **eObčanka**. Jde o typ občanského průkazu, který obsahuje elektronický čip umožňující elektronickou identifikaci. Portál veřejné správy nabízí sekci **Portál občana**, který je právě určen uživatelům eObčanky. Využíváním eObčanky umožní držitel průkazu vyřídit si několik úředních úkonů z domova, včetně uložení kvalifikovaných certifikátů pro elektronický podpis. Pomocí eObčanky se lze přihlásit na 5 portálů [35]:

- Národní bod;
- eRecept;
- Portál občana;
- Elektronické služby finanční správy ČR;
- ePortál České správy sociálního zabezpečení.



Obrázek 16 – Přihlášení na portál veřejné správy  
Zdroj: Portál veřejné správy, 2020



Obrázek 17 - Přihlášení na portál občana  
Zdroj: Portál občana, 2020

## Czech POINT

Jde o první zavedenou službu eGovernmentu v České republice, která pomocí kontaktního místa veřejné správy nabízí občanům možnost vyřídit si elektronické služby, např.:

- výpisy z informačních systémů veřejné správy – např. výpis z Rejstříku trestů nebo Katastru nemovitostí;

- podání vůči státní správě – např. ohlášení živnosti do registru živnostenského podnikání;
- základní registry – např. výpisy ze základních registrů, nebo podání žádosti o změnu údajů;
- datové schránky – např. žádost o zřízení datové schránky, žádost o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových;
- konverze dokumentů na žádost a související služby – Úschovna a Centrální úložiště ověřovacích doložek;
- zprostředkovaná identifikace osoby.

Název Czech POINT je zkratkou Českého Podacího Ověřovacího Informačního Národního Terminálu.

	2008	2013	2018
<b>Celkem</b>	<b>3 034</b>	<b>7 297</b>	<b>7 461</b>
na obecních a městských úřadech	1 791	5 879	5 939
na poštovních úřadech	856	978	981
na notářských úřadech	298	337	438
na ostatních místech	89	103	103

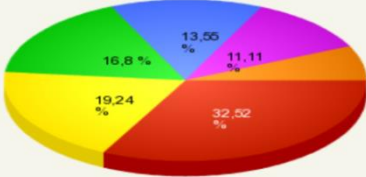
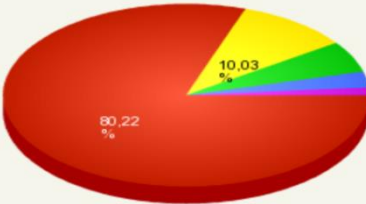
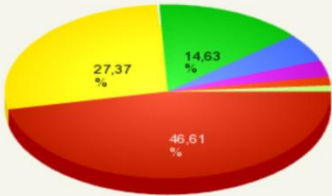
Tabulka 3 - Počty kontaktních míst Czech POINT  
Zdroj: CZSO, 2019


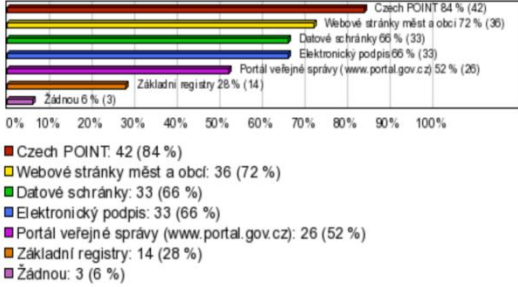

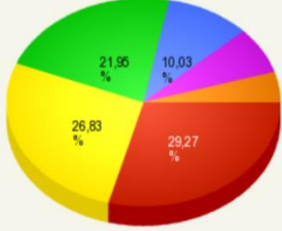
	2016	2017	2018
<b>Celkem</b>	<b>2 208</b>	<b>2 124</b>	<b>2 025</b>
<b>Výpisy celkem</b>	<b>1 625</b>	<b>1 522</b>	<b>1 352</b>
z Rejstříku trestů	921	902	816
z Katastru nemovitostí	331	291	251
z Obchodního rejstříku	211	180	146
z Registru řidičů	95	87	84
ze Živnostenského rejstříku	60	53	47
ostatní výpisy	8	9	9
<b>Konverze dokumentů celkem</b>	<b>444</b>	<b>473</b>	<b>531</b>
z elektronické do listinné podoby	284	275	258
z listinné do elektronické podoby	160	198	273
<b>Ostatní výstupy celkem</b>	<b>139</b>	<b>130</b>	<b>142</b>
z toho zřízení datové schránky	57	43	45

Tabulka 4 - Počty výstupů z Czech POINT  
Zdroj: CZSO, 2019

#### 4.2.7 Výstupy z dotazníkového šetření v ČR

Dotazníkové šetření probíhalo v několika fázích a bylo osloveno 500 respondentů. Otázky v dotaznících byly nepovinné, proto na každou otázku odpověděl různý počet respondentů. Dotazníkové šetření bylo vytvořeno s cílem ověřit znalost a využívání služeb eGovernmentu v České republice.

<p>Na otázku věku odpovědělo celkem 369 respondentů.</p> <p>Nejvíce dotazovaných bylo z věkové kategorie 29 – 39 let (33 %).</p>	<p style="text-align: center;">Věková kategorie</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Věková kategorie</th> <th>Počet</th> <th>Podíl (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>29 - 39</td> <td>120</td> <td>32,52 %</td> </tr> <tr> <td>22 - 28</td> <td>71</td> <td>19,24 %</td> </tr> <tr> <td>40 - 49</td> <td>62</td> <td>16,8 %</td> </tr> <tr> <td>50 - 59</td> <td>50</td> <td>13,55 %</td> </tr> <tr> <td>60 a více</td> <td>41</td> <td>11,11 %</td> </tr> <tr> <td>16 - 21</td> <td>24</td> <td>6,5 %</td> </tr> <tr> <td>Do 15 let</td> <td>1</td> <td>0,27 %</td> </tr> </tbody> </table>	Věková kategorie	Počet	Podíl (%)	29 - 39	120	32,52 %	22 - 28	71	19,24 %	40 - 49	62	16,8 %	50 - 59	50	13,55 %	60 a více	41	11,11 %	16 - 21	24	6,5 %	Do 15 let	1	0,27 %
Věková kategorie	Počet	Podíl (%)																							
29 - 39	120	32,52 %																							
22 - 28	71	19,24 %																							
40 - 49	62	16,8 %																							
50 - 59	50	13,55 %																							
60 a více	41	11,11 %																							
16 - 21	24	6,5 %																							
Do 15 let	1	0,27 %																							
<p>Nejvíce respondentů navštíví úřad max. 5 krát za rok (80,22 %).</p>	<p style="text-align: center;">Kolikrát za rok navštívíte úřady ?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kolikrát za rok</th> <th>Počet</th> <th>Podíl (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 - 5</td> <td>296</td> <td>80,22 %</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>37</td> <td>10,03 %</td> </tr> <tr> <td>6 - 10</td> <td>21</td> <td>5,69 %</td> </tr> <tr> <td>16 a více</td> <td>10</td> <td>2,71 %</td> </tr> <tr> <td>10 - 15</td> <td>5</td> <td>1,36 %</td> </tr> </tbody> </table>	Kolikrát za rok	Počet	Podíl (%)	1 - 5	296	80,22 %	0	37	10,03 %	6 - 10	21	5,69 %	16 a více	10	2,71 %	10 - 15	5	1,36 %						
Kolikrát za rok	Počet	Podíl (%)																							
1 - 5	296	80,22 %																							
0	37	10,03 %																							
6 - 10	21	5,69 %																							
16 a více	10	2,71 %																							
10 - 15	5	1,36 %																							
<p>46,61 % respondentů bývá na úřadech spíše spokojeno, 241 z nich odpovědělo kladnou odpovědí (různé míry), negativně odpovědělo 128 dotazovaných.</p>	<p style="text-align: center;">Jste spokojeni s úředními hodinami úřadů?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Spokojenost</th> <th>Podíl (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Spíše ano</td> <td>46,61 %</td> </tr> <tr> <td>Spíše ne</td> <td>27,37 %</td> </tr> <tr> <td>Ano</td> <td>14,63 %</td> </tr> <tr> <td>Ne</td> <td>5,15 %</td> </tr> <tr> <td>Rozhodně ano</td> <td>2,98 %</td> </tr> <tr> <td>Rozhodně ne</td> <td>1,63 %</td> </tr> <tr> <td>Převážně ano</td> <td>0,81 %</td> </tr> <tr> <td>Převážně ne</td> <td>0,27 %</td> </tr> <tr> <td>Určitě ano</td> <td>0,27 %</td> </tr> <tr> <td>Určitě ne</td> <td>0,27 %</td> </tr> </tbody> </table>	Spokojenost	Podíl (%)	Spíše ano	46,61 %	Spíše ne	27,37 %	Ano	14,63 %	Ne	5,15 %	Rozhodně ano	2,98 %	Rozhodně ne	1,63 %	Převážně ano	0,81 %	Převážně ne	0,27 %	Určitě ano	0,27 %	Určitě ne	0,27 %		
Spokojenost	Podíl (%)																								
Spíše ano	46,61 %																								
Spíše ne	27,37 %																								
Ano	14,63 %																								
Ne	5,15 %																								
Rozhodně ano	2,98 %																								
Rozhodně ne	1,63 %																								
Převážně ano	0,81 %																								
Převážně ne	0,27 %																								
Určitě ano	0,27 %																								
Určitě ne	0,27 %																								

<p>Internet dnes považuje za samozřejmou službu téměř každý respondent, všech věkových kategorií.</p> <p>Rozdílnost je v použití zařízení, pomocí kterého se k internetu připojují.</p> <p>S vývojem technologií se rozšiřuje využívání mobilních telefonů.</p>	<p>Na jakém zařízení využíváte internet ?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Zařízení</th> <th>Podíl (%)</th> <th>Počet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Telefon</td> <td>78,59 %</td> <td>290</td> </tr> <tr> <td>Notebook</td> <td>78,32 %</td> <td>289</td> </tr> <tr> <td>Stolní počítač</td> <td>48,78 %</td> <td>180</td> </tr> <tr> <td>Tablet</td> <td>20,05 %</td> <td>74</td> </tr> </tbody> </table>	Zařízení	Podíl (%)	Počet	Telefon	78,59 %	290	Notebook	78,32 %	289	Stolní počítač	48,78 %	180	Tablet	20,05 %	74									
Zařízení	Podíl (%)	Počet																							
Telefon	78,59 %	290																							
Notebook	78,32 %	289																							
Stolní počítač	48,78 %	180																							
Tablet	20,05 %	74																							
<p>Pokud už občané využívají služby eGovernmentu, tak nejčastěji využívanou službou nadále zůstává Czech POINT.</p> <p>Rozdíly v počtu využívaných služeb jsou již minimální.</p>	<p>Znáte některé z těchto služeb eGovernmentu?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Služba</th> <th>Podíl (%)</th> <th>Počet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Czech POINT</td> <td>84 %</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>Webové stránky měst a obcí</td> <td>72 %</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Datové schránky</td> <td>66 %</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Elektronický podpis</td> <td>66 %</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Portál veřejné správy (www.portal.gov.cz)</td> <td>52 %</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Základní registry</td> <td>28 %</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Žádnou</td> <td>6 %</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Služba	Podíl (%)	Počet	Czech POINT	84 %	42	Webové stránky měst a obcí	72 %	36	Datové schránky	66 %	33	Elektronický podpis	66 %	33	Portál veřejné správy (www.portal.gov.cz)	52 %	26	Základní registry	28 %	14	Žádnou	6 %	3
Služba	Podíl (%)	Počet																							
Czech POINT	84 %	42																							
Webové stránky měst a obcí	72 %	36																							
Datové schránky	66 %	33																							
Elektronický podpis	66 %	33																							
Portál veřejné správy (www.portal.gov.cz)	52 %	26																							
Základní registry	28 %	14																							
Žádnou	6 %	3																							
<p>Nejčastěji využívanou službou Czech POINT je Výpis z rejstříku trestů.</p> <p>30% z odpovídajících respondentů jeho služeb nikdy nevyužilo.</p>	<p>Využili jste nějaké z následujících služeb, které poskytuje Czech POINT?</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Služba</th> <th>Podíl (%)</th> <th>Počet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Výpis z rejstříku trestů</td> <td>50 %</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Výpis z katastru nemovitostí</td> <td>30 %</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Žádné</td> <td>30 %</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Podání žádosti o zřízení datové schránky</td> <td>16 %</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Výpis z bodového hodnocení řidiče</td> <td>14 %</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Výpis z obchodního rejstříku</td> <td>8 %</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Konverze dokumentů z papírové do elektronické podoby a naopak</td> <td>4 %</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Služba	Podíl (%)	Počet	Výpis z rejstříku trestů	50 %	25	Výpis z katastru nemovitostí	30 %	15	Žádné	30 %	15	Podání žádosti o zřízení datové schránky	16 %	8	Výpis z bodového hodnocení řidiče	14 %	7	Výpis z obchodního rejstříku	8 %	4	Konverze dokumentů z papírové do elektronické podoby a naopak	4 %	2
Služba	Podíl (%)	Počet																							
Výpis z rejstříku trestů	50 %	25																							
Výpis z katastru nemovitostí	30 %	15																							
Žádné	30 %	15																							
Podání žádosti o zřízení datové schránky	16 %	8																							
Výpis z bodového hodnocení řidiče	14 %	7																							
Výpis z obchodního rejstříku	8 %	4																							
Konverze dokumentů z papírové do elektronické podoby a naopak	4 %	2																							
<p>V tuto chvíli dotazovaní nepovažují služby na úřadech a digitální služby eGovernmentu za srovnatelné.</p> <p>Kdyby se tyto rozdíly odstranily, je ochotno využívat ke komunikaci internet až 78,05 % respondentů.</p>	<p>V případě, že by služby na úřadech a služby digitální veřejné správy měly srovnatelnou kvalitu a možnosti:</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Preferovaná služba</th> <th>Podíl (%)</th> <th>Počet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Řešil bych spíše přes internet</td> <td>29,27 %</td> <td>108</td> </tr> <tr> <td>Řešil bych převážně přes internet</td> <td>26,83 %</td> <td>99</td> </tr> <tr> <td>Řešil bych vše přes internet</td> <td>21,95 %</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>Chodil bych spíše na úřady</td> <td>10,03 %</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>Chodil bych převážně na úřady</td> <td>7,32 %</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Chodil bych pouze na úřady</td> <td>4,34 %</td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table>	Preferovaná služba	Podíl (%)	Počet	Řešil bych spíše přes internet	29,27 %	108	Řešil bych převážně přes internet	26,83 %	99	Řešil bych vše přes internet	21,95 %	81	Chodil bych spíše na úřady	10,03 %	37	Chodil bych převážně na úřady	7,32 %	27	Chodil bych pouze na úřady	4,34 %	16			
Preferovaná služba	Podíl (%)	Počet																							
Řešil bych spíše přes internet	29,27 %	108																							
Řešil bych převážně přes internet	26,83 %	99																							
Řešil bych vše přes internet	21,95 %	81																							
Chodil bych spíše na úřady	10,03 %	37																							
Chodil bych převážně na úřady	7,32 %	27																							
Chodil bych pouze na úřady	4,34 %	16																							

<p>Respondenti vidí úroveň digitálních veřejných služeb v ČR vůči ostatním státům EU jako průměrnou až spíše podprůměrnou.</p>	<p>V porovnání s ostatními zeměmi EU, kam si myslíte že se řadí úroveň digitálních veřejných služeb v ČR ?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategorie</th> <th>Podíl (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Podprůměr</td> <td>45,26 %</td> </tr> <tr> <td>Průměr</td> <td>41,46 %</td> </tr> <tr> <td>Mezi nejhorší</td> <td>6,5 %</td> </tr> <tr> <td>Nadprůměr</td> <td>5,96 %</td> </tr> <tr> <td>Ke špičce</td> <td>0,81 %</td> </tr> </tbody> </table>	Kategorie	Podíl (%)	Podprůměr	45,26 %	Průměr	41,46 %	Mezi nejhorší	6,5 %	Nadprůměr	5,96 %	Ke špičce	0,81 %						
Kategorie	Podíl (%)																		
Podprůměr	45,26 %																		
Průměr	41,46 %																		
Mezi nejhorší	6,5 %																		
Nadprůměr	5,96 %																		
Ke špičce	0,81 %																		
<p>Respondenti jsou s tempem rozvoje nespokojeni, svou nespokojenost vyjádřilo celkem 42,28 % zúčastněných.</p>	<p>Jste spokojeni s tempem, kterým se digitální veřejná správa rozvíjí?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategorie</th> <th>Podíl (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Spíše ne</td> <td>42,28 %</td> </tr> <tr> <td>Spíše ano</td> <td>25,75 %</td> </tr> <tr> <td>Rozhodně ne</td> <td>15,18 %</td> </tr> <tr> <td>Ne</td> <td>11,38 %</td> </tr> <tr> <td>Ano</td> <td>3,79 %</td> </tr> <tr> <td>Určitě ne</td> <td>0,54 %</td> </tr> <tr> <td>Převážně ano</td> <td>0,54 %</td> </tr> <tr> <td>Převážně ne</td> <td>0,27 %</td> </tr> </tbody> </table>	Kategorie	Podíl (%)	Spíše ne	42,28 %	Spíše ano	25,75 %	Rozhodně ne	15,18 %	Ne	11,38 %	Ano	3,79 %	Určitě ne	0,54 %	Převážně ano	0,54 %	Převážně ne	0,27 %
Kategorie	Podíl (%)																		
Spíše ne	42,28 %																		
Spíše ano	25,75 %																		
Rozhodně ne	15,18 %																		
Ne	11,38 %																		
Ano	3,79 %																		
Určitě ne	0,54 %																		
Převážně ano	0,54 %																		
Převážně ne	0,27 %																		
<p>A není to jen otázka tempa rozvoje, ale i marketingu a propagace daných služeb. Téměř žádní respondenti neviděli propagaci či reklamu na nějakou z elektronických služeb veřejné správy.</p>	<p>Viděli jste nějakou reklamu na digitální veřejné služby?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategorie</th> <th>Podíl (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ano</td> <td>10,84 %</td> </tr> <tr> <td>Ne</td> <td>89,16 %</td> </tr> </tbody> </table>	Kategorie	Podíl (%)	Ano	10,84 %	Ne	89,16 %												
Kategorie	Podíl (%)																		
Ano	10,84 %																		
Ne	89,16 %																		

Graf 8 - Situace v České republice  
Zdroj: vlastní zpracování, 2020

#### 4.2.8 SWOT analýza k posouzení služeb eGovernmentu v ČR

Jak již bylo uvedeno v teoretické části diplomové práce, cílem SWOT analýzy je zjistit, jak interní a externí faktory ovlivňují jednotlivé zájmové skupiny v rámci eGovernmentu. Zájmové skupiny byly vymezeny do čtyř skupin:

- ministerstva;
- úřady (krajské, obecní);
- občané;
- podnikatelé.

Pro tvorbu SWOT analýzy bylo využito informací z veřejných rozhovorů s pracovníky jednotlivých ministerstev (Ministerstvo vnitra, Ministerstva pro místní rozvoj, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Ministerstvo zahraničních věcí), osobního rozhovoru s pracovníky obecního úřadu a skupinou občanů a podnikatelů.

		Ministerstva			Úřady			Podnikatelé			Občané		
		P	D	S	P	D	S	P	D	S	P	D	S
<b>INTERNÍ</b>	<b>Strengths (silné stránky)</b>												
	Větší transparentnost veřejné správy	1	4	4	3	10	30	3	8	24	3	8	24
	Dostupnější informace	3	5	15	3	8	24	3	10	30	3	10	30
	Strategie	3	9	27	2	8	16	1	5	5	1	6	6
	Implementace nových služeb eGovernmentu	3	10	30	2	9	18	3	9	27	3	8	24
	Rychlejší komunikace	3	8	24	3	8	24	3	8	24	3	10	30
	Dostupnost 24/7	2	7	14	2	6	12	3	9	27	2	8	16
	Úspora času	2	8	16	2	8	16	3	10	30	3	9	27
	Komfort	2	9	18	2	8	16	3	8	24	3	9	27
	<b>Weaknesses (slabé stránky)</b>												
	Politický vliv	1	6	6	2	7	14	1	7	7	1	7	7
	Byrokracie	1	10	10	3	10	30	3	8	24	2	6	12
	Pomalý cyklus veřejné správy	1	9	9	3	8	24	3	8	24	2	8	16
	Pořizovací náklady	3	7	21	1	7	7	1	7	7	1	7	7
	Nedostatečné proškolení personálu	3	8	24	1	9	9	2	7	14	2	8	16
	Nedostatečná informovanost	3	7	21	2	8	16	1	10	10	3	9	27
	IT gramotnost u starších občanů	2	6	12	1	7	7	2	8	16	3	8	24
Ovlivnitelnost služeb občany	1	5	5	1	6	6	2	9	18	2	6	12	



<b>EXTERNÍ</b>	<b>Opportunities (Příležitosti)</b>												
	Potřeba odborníků	3	8	24	3	8	24	1	6	6	2	7	14
	Efektivita	3	10	30	2	8	16	2	8	16	2	9	18
	Mezinárodní propojenost	3	8	24	1	6	6	2	6	12	1	6	6
	Snížení provozních nákladů	1	4	4	2	6	12	2	7	14	1	5	5
	Propojenost dat	2	5	10	3	8	24	2	8	16	2	6	12
	Snížení počtu osobních návštěv na úřadu	1	7	7	3	10	30	3	9	27	3	10	30
	Snížení opakovaného zadávání dat na různých úřadech	1	6	6	3	10	30	2	6	12	3	9	27
	Širší využití eObčanky	1	9	9	2	7	14	3	4	12	3	10	30
	<b>Threats (Hrozby)</b>												
	Kompatibilita s ostatními IS	3	10	30	2	9	18	3	8	24	2	8	16
	Kybernetické útoky	3	7	21	3	8	24	3	9	27	2	7	14
	Nedostatečná podpora vlády	2	7	14	3	7	21	2	8	16	1	6	6
	Legislativa	3	9	27	2	8	16	2	8	16	1	7	7
	Propouštění	1	5	5	2	8	16	1	6	6	3	7	21
	Nedostatek kvalifikovaných IT pracovníků	2	9	18	2	9	18	1	6	6	2	8	16
	Zpoplatnění služeb eGovernmentu	1	6	6	1	6	6	1	10	10	3	8	24
	Povinnost využívat některých služeb eGovernmentu	1	5	5	1	5	5	2	7	14	3	8	24

**Tabulka 5 - SWOT analýza**  
**Zdroj: vlastní zpracování, 2019**

### **Z hodnocení ministerstva:**

- nejsilnější stránkou je další implementace a rozšiřování služeb eGovernmentu;
- nejvýznamnějším přínosem je zefektivnění služeb;
- nejzávažnější slabou stránkou je nedostatečně proškolený personál pro nové služby;
- největší hrozbu ministerstva spatřují v nekompatibilitě jednotlivých IS mezi sebou.

### **Z hodnocení úřadů:**

- je nejsilnější stránkou větší transparentnost služeb veřejné správy;
- nejvýznamnějším přínosem je snížení počtu osobních návštěv na úřadu a duplicitní zadávání dat do různých systémů;
- nejzávažnější slabou stránkou je vznikající proces byrokracie;

- největší hrozbu úřady spatřují v kybernetických útocích.

#### **Z hodnocení podnikatelů:**

- nejsilnější stránkou jsou dostupnější informace a úspora času;
- nejvýznamnějším přínosem je snížení počtu osobních návštěv na úřadech;
- nejzávažnější slabou stránku vidí podnikatelé v byrokracii a pomalém cyklu VS;
- největší hrozbu, obdobně jako úřady, spatřují v kybernetických útocích.

#### **Z hodnocení občanů:**

- nejsilnější stránkou je očekávání dostupnějších informací a rychlejší komunikace;
- nejvýznamnějším přínosem je snížení počtu návštěv na úřadech;
- nejzávažnější slabou stránkou je nedostatečná informovanost ohledně změn a novinek;
- největší hrozbu občané spatřují v možnosti zpoplatnění služeb a v nařízeních o povinnosti využívání služeb.

#### **4.2.9 Komplexní analýza eGovernmentu v České republice**

Na základě koeficientu EGDI jsou služby eGovernmentu v ČR na vysoké úrovni. Celkový výsledek koeficientu EGDI je 0,71 za rok 2019 a úroveň služeb dle EGDI řadí ČR na 54. místo. V porovnání s umístěním v roce 2016 si ČR polepšila o čtyři místa, ale naopak oproti roku 2014 si o čtyři místa pohoršila.

Portál slouží jako oficiální jednotná elektronická brána České republiky pro občany, podniky a instituce, kterým umožňuje komunikovat se subjekty veřejné správy. V současné době se setkáváme v rámci digitalizace služeb s několika změnami. Od 1. ledna jsme svědky spuštění služby eNeschopenek, byla úspěšně dokončena digitalizace katastru nemovitostí, občané mohou přistupovat k osobním informacím online prostřednictvím identifikace a ověření. Datové schránky jsou povinné pouze při interakcích mezi podniky a vládou, zatímco občané mohou využívat výhod této bezpečné digitální komunikace a identifikace na dobrovolném základě. Některé z krajů již spouští a rozšiřují Portál občana. Podniky a podnikatelé mohou najít online informace, kontakty a potřebnou podporu na českém obchodním webovém portálu.

Česká republika má také implementovaný centralizovaný systém elektronického zadávání veřejných zakázek (dále jen VZ), který je založený na národní platformě spravované odborem pro VZ a partnerství veřejného a soukromého sektoru Ministerstva pro místní rozvoj. Veřejní zadavatelé jsou povinni zveřejňovat informaci o nabídkovém řízení nad vnitrostátní prahovou hodnotou 76 000 EUR. Právní předpisy v oblasti zadávání VZ vyžadují, aby všechny veřejné soutěže a ceny byly zveřejňovány na bezplatném portálu eTenders. Povinnost se týká státních a regionálních orgánů, včetně obecních úřadů.

Z pohledu provedeného dotazníkového šetření, rozhovorů a SWOT analýzy, se IT zkušenost a vybavenost občanů České republiky výrazně zlepšuje. Z hlediska využívání digitálních služeb veřejné správy mají občané velká očekávání, zároveň však spatřují určité hrozby. V současné době využívají spíše služeb Czech POINT a to zejména výpis z rejstříku trestů. K získání informací využívají nejčastěji webové stránky měst nebo institucí. Portál veřejné správy, Základní registry či dobrovolné zakládání Datové schránky je využíváno v menším počtu. Opodstatněným důvodem tohoto stavu je nedůvěra občanů v bezpečnost dat a informací, často na základě medializovaných kybernetických útoků.

### 4.3 Základní informace o Polské republice

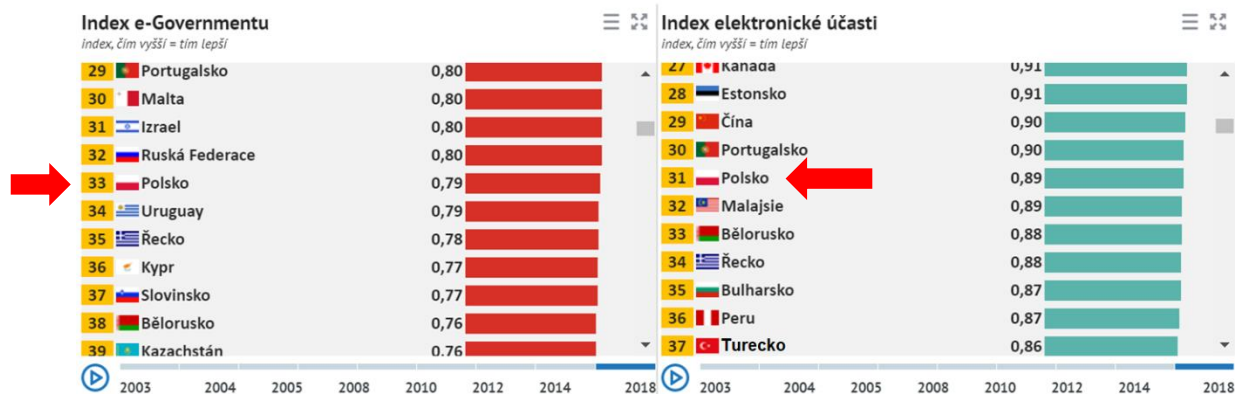
- populace (2019) – 37,98 mil.
- míra růstu HDP (2019) – 5,4 %
- míra inflace (2019) – 1,2 %
- nezaměstnanost (2019) – 3,9 %

### 4.4 eGovernment v Polské republice

Stejně jako u České republiky i Polská republika jako člen OSN využívá složený ukazatel **EGDI** k měření ochoty a schopnosti správních orgánů využívat ITC k poskytování veřejných služeb a využívá stejnou metodiku OSN čtyř úrovní:

- Nízké (hodnota EGDI do 0,25);
- Střední (hodnota EGDI od 0,25 do 0,50);

- Vysoké (hodnota EGDI 0,50 až 0,75);
- Velmi vysoké (hodnota EGDI vyšší než 0,75).

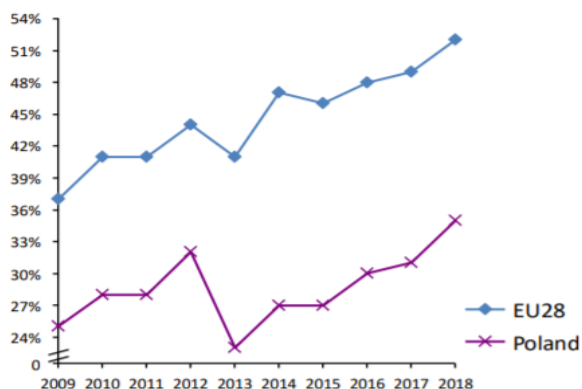


Tabulka 6 – Index eGovernmentu a elektronické účasti - Polsko  
Zdroj: Hodnocení OSN, 2019

#### 4.4.1 IT připravenost k eGovernmentu v Polské republice

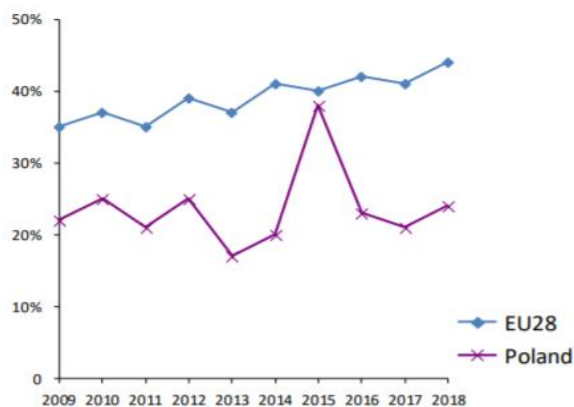
Následující grafy představují údaje pro nejnovější digitální vládní indikátory Polska ve srovnání s průměrem EU z roku 2019.

Procento uživatelů používající internet pro komunikaci s veřejnou správou v Polské republice



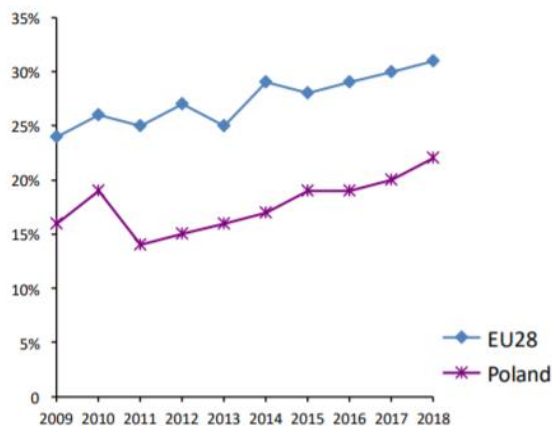
Graf 9 – Přístup k internetu – komunikace (PL)  
Zdroj: Eurostat, 2019

Procento uživatelů používající internet pro získání informací od veřejné správy v Polské republice



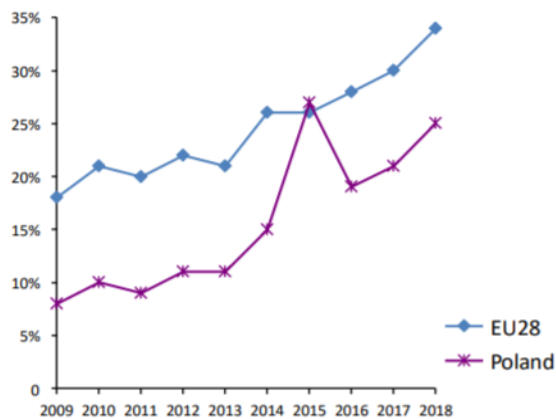
Graf 10 – Přístup k internetu – informace (PL)  
Zdroj: Eurostat, 2019

Procento uživatelů používající internet pro stahování oficiálních formulářů od veřejné správy v Polské republice



Graf 11 - Práce s formuláři – stahování (PL)  
Zdroj: Eurostat, 2019

Procento uživatelů používající internet pro zasílání vyplněných formulářů veřejné správě v Polské republice



Graf 12 - Práce s formuláři – zasílání (PL)  
Zdroj: Eurostat, 2019

Ministerstvo digitalizace Polské republiky bylo zřízeno v souladu s nařízením Rady ministrů ze dne 7. prosince 2015 (změnou stávajícího ministerstva správy a digitalizace). Cílem ministerstva je digitalizace služeb pro zlepšení životních podmínek lidí.

#### 4.4.2 Nejdůležitější údaje o digitalizaci ve státní správě

Myšlenka elektronické správy se v Polsku objevila již před 29 lety. Počátkem byl rok 1991, kdy na zakázku Polské vlády byla zpracována zpráva o příležitostech a hrozbách souvisejících se strategickými směry rozvoje informačních technologií v Polsku, tzv. „*Návrh pro rozvoj informačních technologií a jejich aplikací v Polské republice*“.

V následujících několika letech bylo uskutečněno mnoho veřejných debat a konferencí, jejímž tématem byla informační společnost. V roce 2000 bylo polským parlamentem přijato usnesení o budování základů informační společnosti v Polsku. Na základě tohoto usnesení byl Radou ministrů odsouhlasen programový dokument s názvem "*Cíle a směry rozvoje informační společnosti v Polsku*". V úzké návaznosti vypracovalo ministerstvo hospodářství podrobný akční plán rozvoje informační společnosti v Polsku na období let 2001-2006", který byl inspirován a shodný s cíli iniciativy e-Europe, ale zároveň zohledňoval realitu Polské republiky. [45]

Významnou etapou budování IS v rámci veřejné správy bylo vytvoření nového odboru státní správy pod názvem *Informatizace*.

V roce 2002 aktualizovalo ministerstvo hospodářství stávající strategie a vydalo je pod názvem *"ePoland 2006 – Akční plán rozvoje informační společnosti v Polsku"*. Dalším strategickým dokumentem se stala *"Strategie informačních technologií Polské republiky – ePolsko"*, kterou v roce 2003 uveřejnil Výbor pro vědecký výzkum. Tento dokument byl založen na předpokladech Lisabonské strategie a iniciativy e-Europe.

V roce 2004 ministerstvo vědy a informačních technologií<sup>2</sup> vypracovalo dva dokumenty, které ilustrovaly stav a perspektivy rozvoje informační společnosti v Polsku, a to: *"Akční plán rozvoje elektronické správy (elektronická veřejná správa) v letech 2005–2006"* a *"Zprávu o navrhovaných směrech rozvoje informační společnosti v Polsku do roku 2020"*. V roce 2015 Rada ministrů vytvořila samostatné ministerstvo ve věcech informačních technologií a informační společnosti. Ministerstvo správy a digitalizace (2011–2015) bylo nahrazeno Ministerstvem digitalizace. Mezi nejdůležitější projekty ministerstva patří realizace nových průkazů totožnosti s elektronickou vrstvou (podpisem), který byl zahájen v březnu 2019.

V současné době stále více Poláků využívá e-sloužby denně, například když potřebují nový řidičský průkaz, nový průkaz totožnosti nebo téměř ve všech případech zřízení živnostenského oprávnění.

Na internetových stránkách Ministerstva digitalizace Polské republiky <https://obywatel.gov.pl/> je uvedeno 186 národních, tzn. vládních a obecních, e-sloužeb dostupných pro občany, přičemž 50 z nich je k dispozici on-line. [45]

Procento občanů, kteří používají internet v kontaktech s veřejnou správou, činilo v roce 2018 35,5% (v roce 2016 to bylo 30%). Procento uživatelů, kteří hodnotí služby eGovernmentu pozitivně nebo spíše pozitivně je 71% uživatelů internetu. Polská republika investuje ročně minimálně 450 milionů zlotých (cca 3 mld. Kč) na údržbu infrastrukturu ve státní správě. [45]

---

<sup>2</sup>ministerstvo bylo aktivní od roku 2003 do roku 2005, poté bylo celé oddělení týkající se informatizace převedeno na Ministerstvo vnitra a správy

V následující tabulce je zachycen postupný nárůst využívání služeb eGovernmentu v Polské republice prostřednictvím internetu.

Wyszczególnienie Specification	2014	2015	2016	2017	2018
	w % ogółu osób		in % of total individuals		
Osoby korzystające z usług administracji publicznej za pomocą Internetu Individuals using e-government services	26,9	26,6	30,2	30,8	35,5

**Tabulka 7 - Využívání služeb eGovernmentu prostřednictvím internetu**  
Zdroj: E-citizen - effective inclusion through e-governance services, 2019

### Digitální vládní legislativa

Byly přijaty a změněny následující právní předpisy v oblasti digitální vlády:

- zákon o národním systému kybernetické bezpečnosti;
- zákon o ochraně osobních údajů;
- zákon o elektronické fakturaci v koncesích na veřejné zakázky na stavební práce nebo služby a partnerství veřejného a soukromého sektoru;
- novela zákona o důvěryhodných službách a elektronické identifikaci;
- novela zákona o občanských průkazech;
- novela zákona o zdravotním informačním systému.

### Státní informační architektura byla vytvořena třemi procesy:

- řízení rozvoje digitální správy;
- zajištění architektury;
- správa zásad a standardů.

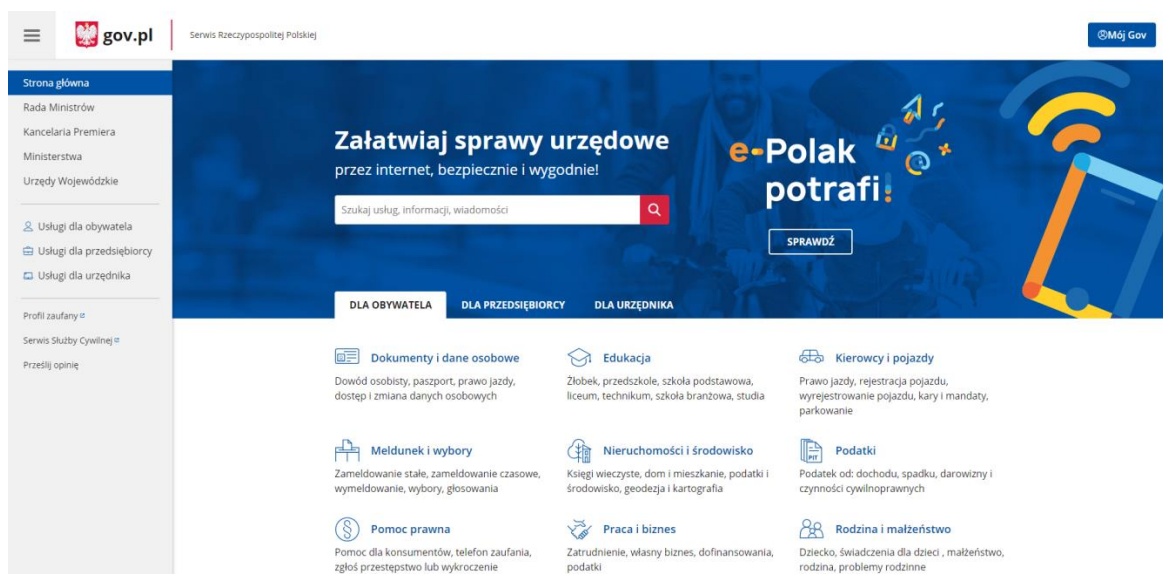
#### 4.4.3 Nástroje eGovernmentu v Polské republice

Byly zavedeny tyto **nové digitální vládní infrastruktury**:

- portál **Gov.pl** pro všechny oficiální záležitosti;

Obsahuje informace a poskytuje katalog všech služeb. Projekt výstavby a rozvoje portálu splňuje požadavky pro potřeby občanů, kteří očekávají snadno dostupné informace v digitálních kanálech. Gov.pl nabízí jednoduchý a transparentní informační systém, který

je založen na principu eAdministrace. Portál je neustále ve vývoji, zlepšuje se a rozšiřuje dle potřeb občanů, které plynou z pravidelných průzkumů.

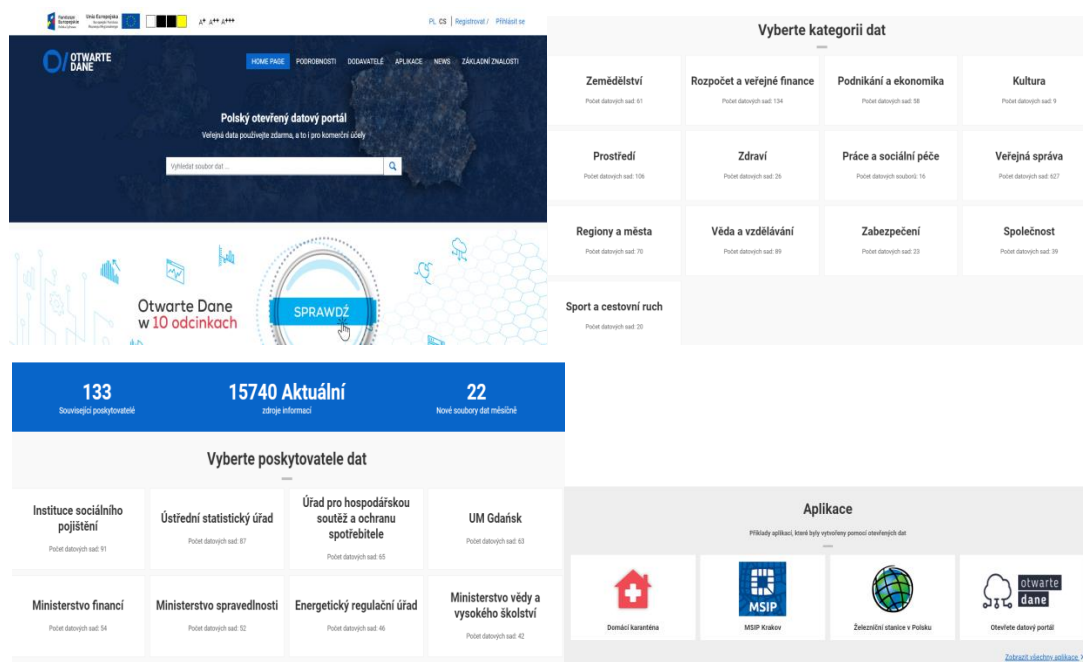


Obrázek 18 - Portál eGovernmentu Polské republiky  
Zdroj: gov.pl, 2020

Portál eGovernmentu Polské republiky zahrnuje:

- služby pro občana;
  - služby pro podnikatele;
  - služby pro úředníka.
- 
- portál **Dane.gov.pl** pro otevřená data;
- Dane.gov.pl je otevřený datový portál, který nabízí přístup k veřejným datům z různých kategorií a oblastí života (kultury, zabezpečení, vědy a vzdělání, zdraví, životní prostředí, společnosti apod.). Nejedná se však o jediné zajímavé informace, které na webových stránkách lze nalézt. Portál obsahuje soubory dat od 126 institucí s více jak 13 480 zdroji. Dostupné jsou mimo jiné i statistické údaje o osobách odsouzených za trestné činy proti životu a zdraví, registry památek nebo údaje o úrovni vzdělání obyvatelstva v Polsku. Portál je hlavním zdrojem znalostí, osvědčených postupů a nových aktivit v otevřených datech v Polsku.





Obrázek 19 - Portál dane.gov.pl  
Zdroj: dane.gov.pl, 2020

- **biznes.gov.pl;**

Platforma biznes.gov.pl nabízí eServices podnikatelům, kteří plánují vznik živnosti, popř. již vykonávají podnikatelskou činnost. Jeho hlavním cílem je zajistit co nejjednodušší a intuitivnější proces založení společnosti, minimalizovat tím byrokratickou zátěž při řízení společnosti a nabízet online služby pro širokou škálu sektorů. Patří sem např. účetnictví; finance a pojištění; stavební povolení; zdraví; ochrana osobních údajů; bezpečnost a ochrana.

Při vyřizování úředních záležitostí přes biznes.gov.pl portál nabízí:

- kontaktní údaje úřadů;
- elektronické formuláře;
- katalog online služeb, e-slужby, které se věnují přibližně 300 různým postupům;
- návrhy úředních postupů, řešení nápovědy krok za krokem;
- eliminaci neustálého zadávání základních údajů;
- přehled o řešených spisech, jejich průběh a stav prostřednictvím účtu;
- odpovědi úřadů.

gov.pl Information and services website for entrepreneurs [Log in](#) [Polish](#)


**Business in Poland** Search on biznes.gov.pl

[Entrepreneur's matters](#) [Online services](#) [My account](#) [Help centre](#)


**EU GO** **Points of Single Contact** **Start and run** your business in the EU

**Categories of the case**


<p><a href="#">Doing business in Poland</a></p> <p>Get to know the rules of running a company in Poland. Learn about the types of business, how to register a company, hire employees, cooperate with contractors and customers</p>	<p><a href="#">Taxes and insurance in Poland</a></p> <p>Find out what taxes companies pay in Poland. Get to know the rules of entrepreneurs' insurance</p>	<p><a href="#">How to handle official matters in Poland</a></p> <p>See basic information about contacts with Polish offices. Find out where and how you can handle business matters in Poland</p>	<p><a href="#">Occupational powers and recognition of qualifications</a></p> <p>Check how to confirm professional qualifications in Poland and find out how to handle matters related to occupational powers</p>
---	--	---	--




[Start your adventure with business](#)



[See how you can handle official matters related to running a business](#)



[Discover various investment opportunities in Poland](#)



Obrázek 20 - Portál pro podnikatele  
Zdroj: gov.pl, 2020

- **ePUAP Portal**

ePUAP (*elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej*) je zkratka pro elektronickou platformu služeb veřejné správy. Pomocí služby ePUAP lze zajistit mnoho záležitostí z různých oblastí, aniž by uživatel musel opustit domov, kdykoliv a odkudkoliv. Dokumenty již nemusí podepisovat ručně, ale využívá bezplatný důvěryhodný profil.

Službu může využívat kdokoliv, kdo má:

- číslo PESEL;
- má účet na ePUAP;
- může potvrdit svou totožnost online.

### Vyberte metodu přihlášení

Bezpečný a volný přístup k veřejným službám

#### Důvěryhodný profil

Bezplatný nástroj, který vám pomůže vyřešit oficiální záležitosti online.

#### E-proof

Identifikační karta s elektronickou vrstvou. Přihlašujete se pomocí čtečky.



**Obrázek 21 - Přihlášení pomocí identity**  
Zdroj: login.gov.pl, 2020

Identita může být online potvrzena dvěma způsoby:

- zdarma důvěryhodným profilem (eGo);
- placeným kvalifikovaným certifikátem.

- **Obywatel.gov.pl**

V roce 2015 byl vytvořen portál obywatel.gov.pl. v rámci programu „pl.ID“, který byl implementován jako součást operačního programu inovační ekonomiky (7. prioritní osa – informační společnost). Program byl spolufinancován z Evropského fondu pro regionální rozvoj. Na portále se nacházejí veškeré služby, které mají sloužit pro obyvatele tak, aby byli schopni vyřešit své požadavky rychle a efektivně na jednom místě bez nutnosti opuštění domova.

V současné době portál nabízí 185 služeb v různých oblastech, např.:

- průkaz totožnosti;
- získání čísla PESEL (*jedenáctimístný číselný symbol, který umožňuje snadno identifikovat osobu, zahrnuje datum narození, číslo objednávky, pohlaví a kontrolní číslo*);
- získání ID;
- registr osobních údajů;
- registrace trvalého nebo dočasného pobytu;
- registrace voliče;
- cestovní pas;

- řidičský průkaz;
- kontrola trestných bodů;
- získání parkovací karty;
- registrace vozidla;
- domácí vzdělávání;
- přihlášení dítěte do mateřské školy;
- příspěvek na bydlení;
- povolení k výstavbě domu.

Některé služby fungují v plné režimu online, některé služby nabízí informační postupy, co je potřeba mít zajištěno a na který úřad lze požadavek podat.

Ministerstwo Cyfryzacji | OBYWATEL.GOV.PL | informacje i usługi przyjazne obywatelom | Mój Gov »

Uzyskaj dowód osobisty z warstwą elektroniczną  
Złóż wniosek »

Portal społecznościowy zablokował TWOJE KONTO LUB WPISY  
Wyślij zgłoszenie »

Internetowe Konto Pacjenta DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ  
Zaloguj się »

Zacznij wpisywać nazwę szukanej usługi Szukaj

**Dokumenty i dane osobowe**  
Dowód osobisty, paszport, prawo jazdy. Zmiana i dostęp do danych osobowych

**Kierowcy i pojazdy**  
Punkty karne, prawo jazdy, rejestracja i wyrejestrowanie pojazdu

**Wyjazd za granicę**  
EKUZ, paszport, paszport dla dziecka, zgłoszenie wyjazdu i powrotu

**Małżeństwo**  
Ślub cywilny i wyznaniowy, akt małżeństwa, zmiana nazwiska

**Dzieci**  
Narodziny, przedszkole, Karta Dużej Rodziny, ulgi i zasiłki

**Edukacja**  
Szkoła, studia, zaświadczenia, dofinansowanie do podręczników

**Zgon**  
Zasiłek pogrzebowy, akt zgonu, zgłoszenie zgonu

**Zaświadczenia i odpisy**  
Zaświadczenie o niekaralności, księgi wieczyste, odpis aktu urodzenia i inne

**Nieruchomości i środowisko**  
Budowa domu, Mieszkanie dla Młodych, wycinka drzew, prace geodezyjne i kartograficzne

**Zasiłki i pomoc finansowa**  
Urlop rodzicielski, dofinansowanie, ulga, zasiłek ZUS

**Ochrona zdrowia i ubezpieczenia społeczne**  
Emerytura, renty, świadczenia rehabilitacyjne oraz inne usługi ZUS i NFZ

**Meldunek**  
Meldunek tymczasowy, meldunek stały, zameldowanie cudzoziemca

**Praca i biznes**  
Działalność gospodarcza, podatki, prawa konsumenta, zasiłek

**Podatki**  
Interpretacje podatkowe, ulga podatkowa, formularze i zaświadczenia

**Bezpieczeństwo**  
Policja, zgłoszenie przestępstwa, Wojsko Polskie, służba wojskowa

**Najpopularniejsze usługi**  
Sprawdź, czy dowód osobisty jest gotowy  
Sprawdź, czy twój paszport jest gotowy  
Założ profil zaufany  
Dowód osobisty – informacja o dokumentacie  
Uzyskaj dowód osobisty

185 wszystkie usługi zobacz »

51 usługi online zobacz »

Nie ma usługi, której szukasz? Wyślij pismo ogólne »

Obrázek 22 - Portál pro občány  
Zdroj: gov.pl, 2020

## ID karta s elektronickou vrstvou

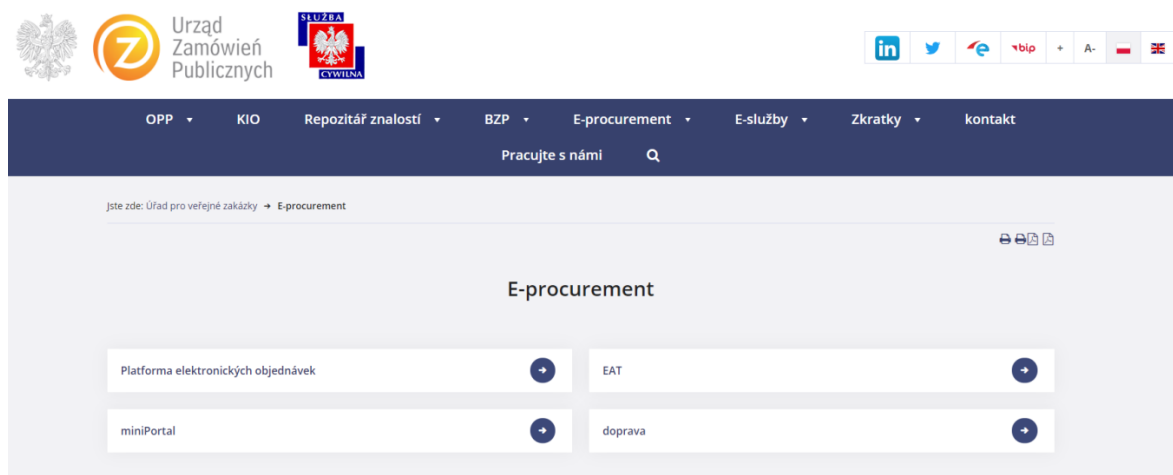
ID karta je bezpečný nástroj pro elektronickou komunikaci se správními, obchodními a zdravotnickými subjekty prostřednictvím implementace elektronické identifikační karty. V elektronické vrstvě ID karty jsou uložena data, která umožňují držitelům využívat online služby a potvrdit jejich přítomnost na konkrétním místě a čase. Je vybavena pokročilým elektronickým podpisem a její součástí může být kvalifikovaný elektronický podpis od vybraného poskytovatele důvěryhodných služeb.

## Certifikáty komerčních CA

Elektronické identifikátory vydávají jednotlivým osobám certifikační úřady (CA). Vydávají kvalifikované certifikáty, které jsou určeny pro komunikaci s orgány veřejné moci a komerční certifikáty, které se používají zejména pro šifrování nebo tam, kde není nutnost vlastnit kvalifikovaný certifikát. Certifikát s příslušnými daty pro vytváření elektronického podpisu je umístěn přímo v počítači nebo na čipové kartě.

- **Portál PPO - eProcurement**

Portál úřadu pro zadávání veřejných zakázek v Polsku hraje ústřední roli při tvorbě politiky a koordinaci celého domácího systému zadávání veřejných zakázek. Spuštění portálu Úřadu pro veřejné zakázky („Portál PPO“) bylo zásadním krokem pro fungování zadávání veřejných zakázek v Polsku. Portál PPO obsahuje informace a nástroje zaměřené na vývoj systému eProcurement. Polsko má termín na přijetí finální platformy 3. čtvrtletí 2022.



Obrázek 23 - Příprava Portálu PPO  
Zdroj: uzp.gov.pl, 2020

- **PEF – eInvoicing - eFaktura.gov.pl**

Portál efaktura.gov.pl je součástí projektu „Platforma pro střednědobou elektronickou fakturaci pro veřejné finance“, který realizuje Ministerstvo podnikání a technologií ve spolupráci s výzkumným ústavem pro logistiku a skladování. Projekt je financován z Evropského fondu pro regionální rozvoj v rámci operačního programu Digitální Polsko. Hlavním cílem projektu je implementace povinného přijímání elektronických faktur veřejnou správou. Tento cíl vyplývá ze splnění povinnosti uložené Polsku a jiným členským státům EU.

Elektronická fakturační platforma (PEF) se používá k předávání faktur a jiných strukturovaných dokumentů mezi smluvními stranami v oblasti zadávání veřejných zakázek a zadavateli.

Dne 18. dubna 2019 nabyl účinnosti zákon o elektronické fakturaci při zadávání veřejných zakázek, koncesích na stavební práce nebo služby a partnerství veřejného a soukromého sektoru, podle něhož je zadavatel povinen přijímat strukturované elektronické faktury.

Chcete-li občan nebo podnikatel začít používat PEF, musí si vytvořit účet a provést instalaci aplikace PEF do daného počítače.

gov.pl Platforma Elektronicznego Fakturowania

eFaktura.gov.pl

Szukaj w eFaktura.gov.pl

Strona główna Usługi PEF OpenPeppol Dokumentacja FAQ Kontakt

Unia Europejska

**Dla kogo jest PEF**

Platforma Elektronicznego Fakturowania (PEF) służy do przekazywania faktur i innych ustrukturyzowanych dokumentów między wykonawcami zamówień publicznych a instytucjami zamawiającymi. Usługi są świadczone równolegle przez dwóch Brokerów PEF.

Jestem zamawiającym – odbiorcą elektronicznej faktury

Jestem wykonawcą – wystawiam faktury w ramach zamówień publicznych

Jestem dostawcą rozwiązań IT dla finansów i księgowości

**Brokerzy PEF**

Wybierz Brokera PEF, z którego usług będziesz korzystać do wysyłania i odbierania faktur i innych dokumentów

Obrázek 24 - Portál PEF  
Zdroj: efaktura.gov.pl, 2020



- **mObywatel** - mobilní aplikace jako podpora pro eGovernment

Jde o bezplatnou a oficiální veřejnou mobilní aplikaci. Zveřejňuje ji polská vláda a za její vývoj odpovídá tým ministerstva digitalizace. V současné době má aplikace šest služeb:

- **mIdentita**, kterou lze použít, např. pro příjem doporučené pošty na poště, ve vlacích, ale také všude tam, kde není nutná tradiční plastová ID karta;
- **ID školy**, tj. digitální verze ID školy, která opravňuje využívat veškeré slevy určené školám a školským zařízením;
- **Student ID**, která je využívána studenty na univerzitách k uplatňování slev;
- **mPojazd** - elektronický dokument připravený pro majitele vozidel;
- **eRecepta** - přístup k seznamu nevyzvednutých eReceptů;
- **Polák v zahraničí** - aplikace, která poradí co dělat v případě problémů během zahraniční cesty.

## mObywatel

Služby na vašem smartphonu   Stáhněte si aplikaci   Odpovědi na otázky   Ověření a bezpečnost   kontakt



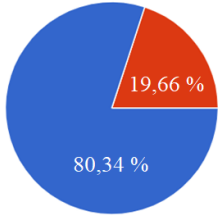
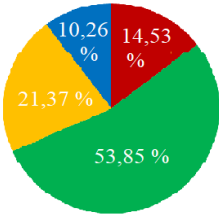
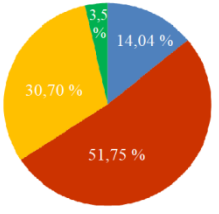
Obrázek 25 - Mobilní aplikace mObywatel

Zdroj: gov.pl, 2020

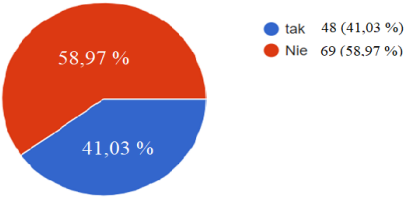
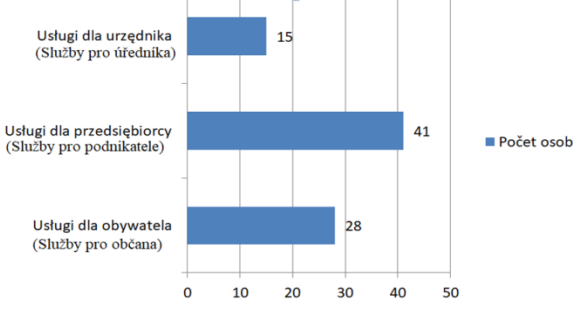
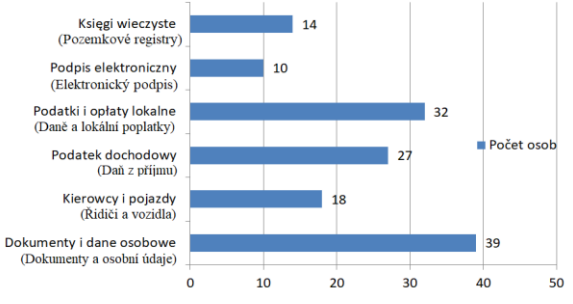
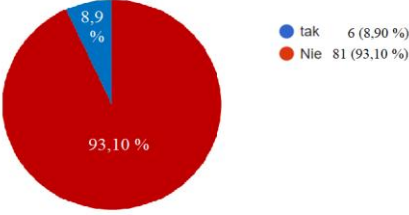
### 4.4.4 Výstupy z dotazníkového šetření v Polské republice

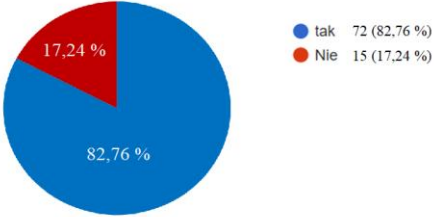
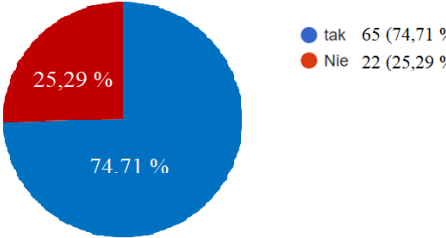
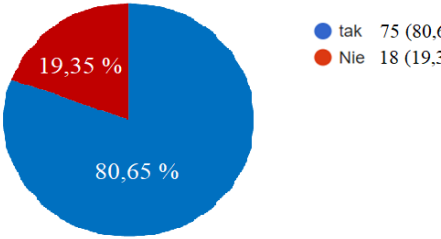
Obdobně jako u dotazníkového šetření v České republice, probíhalo dotazníkové šetření i u polských občanů. Dotazníky byly zasílány v několika fázích a bylo osloveno 140 respondentů, otázky byly nepovinné, proto na každou otázku odpověděl různý počet respondentů.

Dotazníkové šetření bylo vytvořeno s cílem ověřit znalost a využívání služeb eGovernmentu v Polské republice.

<p><i>V Polské republice jsou občané většinou vybaveni Internetem a jsou připraveni pro služby eGovernmentu</i></p>	 <p><b>Czy korzystasz z Internetu?</b> (Používáte internet?)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tak 94 (80,34 %)</li> <li>Nie 23 (19,66 %)</li> </ul>
<p><i>Tak jak v ČR, tak i v PL se nejčastěji připojují k Internetu z mobilního telefonu. V ČR byl druhým zařízením notebook, v PL je to tablet.</i></p>	 <p><b>Na jakim urządzeniu korzystasz z Internetu?</b> (Na jakém zařízení používáte internet?)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>komputer stacionarny 12 (10,26 %)</li> <li>notatnik 17 (14,53 %)</li> <li>tablet 25 (21,37 %)</li> <li>telefon 63 (53,85 %)</li> </ul>
<p><i>Obdobnou četnost mají občané PL i v osobních návštěvách úřadů, nejčastěji to bývá v rozmezí 1-5 návštěv za rok.</i></p>	 <p><b>Ile razy w roku odwiedzasz władze?</b> (Kolikrát ročně navštěvujete úřady?)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>0x, rozwiązuję wszystko elektronicznie 16 (14,04 %)</li> <li>1-5 59 (51,75 %)</li> <li>6-10 35 (30,70 %)</li> <li>10-20 4 (3,5 %)</li> <li>ponad 20x 0 (0 %)</li> </ul>



<p><i>Znalost elektronického portálu v PL je obdobná jako v ČR. Počet osobních návštěv na úřadu je vyšší než využívání portálu gov.pl.</i></p>	 <p><b>Czy idziesz na gov.pl?</b> (Chystáte se na gov.pl?)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tak 48 (41,03 %)</li> <li>Nie 69 (58,97 %)</li> </ul>
<p><i>Z dotazovaných respondentů využívají nejvíce elektronické služby podnikatelské subjekty.</i></p>	 <p><b>Korzystasz z portalu?</b> (Využíváte portál?)</p> <p>Počet osob</p>
<p><i>Elektronické služby využívají respondenti nejvíce ke stahování formulářů a podání žádostí k osobním dokladům, k podáním daní a platbám lokálních poplatků.</i></p>	 <p><b>Z jakich cyfrowych usług rządowych korzystales?</b> (Jaké z nabízených služeb jste využil?)</p> <p>Počet osob</p>
<p><i>Z dotázaných respondentů má založeno elektronický účet (obdoba datové schránky) pouze šest osob.</i></p>	 <p><b>Masz już konto administracji publicznej?</b> (Máte již účet veřejné správy?)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tak 6 (8,90 %)</li> <li>Nie 81 (93,10 %)</li> </ul>

<p><i>Snahu založit elektronický účet respondenti mají, ale na základě doplňujících dotazů je zatím nic nenutí.</i></p>	 <p>● tak 72 (82,76 %) ● Nie 15 (17,24 %)</p> <p><b>Czy byłbyś gotowy, aby rozpocząć?</b> (Byli byste připraveni začít?)</p>
<p><i>Používání případné dvoufaktorové autentizace z důvodu vyšší bezpečnosti není pro respondenty žádný problém.</i></p>	 <p>● tak 65 (74,71 %) ● Nie 22 (25,29 %)</p> <p><b>Czy zniechęciłbyś się do otwarcia takiego konta z powodu konieczności uwierzytelnienia dwuskładnikowego (na przykład za pomocą SMS, identyfikatora elektronicznego, klucza elektronicznego itp.)?</b> (Byli byste odrazováni od otevření takového účtu z důvodu nutnosti dvoufaktorové autentizace?)</p>
<p><i>Tempo rozvoje eGovernmentu v Polsku považuje 80,65 % respondentů za dostatečné a jsou s ním spokojeni.</i></p>	 <p>● tak 75 (80,65 %) ● Nie 18 (19,35 %)</p> <p><b>Czy jesteś zadowolony z tempa rozwoju cyfrowej administracji publicznej?</b> (Jste spokojeni s tempem rozvoje digitální veřejné správy?)</p>

Graf 13 – Situace v Polské republice  
Zdroj: vlastní zpracování, 2020

#### 4.4.5 Komplexní analýza eGovernmentu v Polské republice

Na základě koeficientu EGDI jsou služby eGovernmentu v PL na velmi vysoké úrovni. Celkový výsledek koeficientu EGDI je 0,79 za rok 2019 a úroveň služeb dle EGDI v PL na 33. místě.

Veřejné služby může využívat kdokoli, kdo si ověří svou totožnost na internetu, např. pomocí důvěryhodného profilu (eGO). Důvěryhodný profil je také bezplatným nástrojem, který slouží jako elektronický podpis při komunikaci s veřejnou správou. Spuštění e-sluzeb na různých portálech obvykle předchází proces přihlášení do systému. Po integraci tematických portálů s polským portálem je elektronický účet gov.pl klíčem ke všem službám digitální správy. Portál veřejné správy je členěn na oblast pro občany, podnikatele a úředníky. Portál je zpracován pro občany velmi podrobně a přehledně, včetně vnořování do jednotlivých služeb a oblastí. Přesto občané PL často v dotazníkovém šetření dávali najevo, že raději volí osobní návštěvu úřadu než využití služeb eGovernmentu.

Aktuálně řešený projekt v rámci eGovernmentu je *Bezpapírové a bezhotovostní Polsko - Paperless&Cashless Poland*. Jeho cílem je vytvořit moderní digitální stát, který nabízí digitální služby pro občany tak, se minimalizovala papírová administrativa, zjednodušily se procesy a transakce, a tím i došlo k regulaci šedé ekonomiky.

Myšlenkou plánu je využití know-how soukromého sektoru a vývoj nových digitálních řešení v úzké spolupráci s podnikateli tak, aby byla zajištěna jejich proveditelnost a praktičnost. K dalším myšlenkám plánu patří:

- rozdělení sil jednotlivých ministerstev pro zajištění součinnosti všech systémů vyvinutých v polské veřejné správě;
- rozvíjení vztahů s ostatními vládami a nevládními zúčastněnými stranami na procesech digitalizace;
- plnění cílů v oblasti elektronizace veřejné správy a dosahování sociálních a ekonomických cílů (snazší a pohodlnější manipulace s administrativní záležitostmi, odstranění podvodů). [47]

V horizontu následujících tří let by se měla Polská republika dostat do stavu, že 50 % občanů Polska bude řešit 70 % administrativních úkonů pouze elektronicky. Taktéž oběh peněz by se měl snížit na 15 %. Na následujícím obrázku je znázorněno, do kterých oblastí

budou mít zmíněné inovace dopad. Celkově by mělo jít o přibližně 68 dílčích projektů, které jsou začleněny ve zmiňovaném programu.

	Digital Public Services	Digitization of public services
	Digital Identity	Building a central e-ID Hub, enabling digital identification and authentication of citizens
	e-Box & e-Delivery	Full legitimization of e-Delivery in public entities and creating universal, secure e-Box to support it
	Increasing Cashless Circulation	Increasing share of cashless transactions in Poland and reducing shadow economy
	National Payment Scheme	Development and implementation of National Payment Scheme
	e-Invoice & e-Receipt	Digitization of documentation circulation in the economy
	e-Taxes & e-Social Benefits	Developing infrastructure and reorganizing processes supporting payments to and from the state
	e-Reporting	Decreasing reporting burden of enterprises and facilitating universal access to public databases
	e-Health	Developing digital services and authentication mechanisms in healthcare, limiting frauds
	Blockchain & Cryptocurrencies	Promotion of blockchain technologies and development of Polish digital currency market
	e-Transport & e-Flow of Goods <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">NEW</span>	Developing interoperable intelligent transport systems and cargo flows e-services in supply chains
	IT Architecture	Ensuring compatibility of developed IT solutions with target IT architecture of Poland
	Cybersecurity	Creating State Cyberspace Protection Strategy and ensuring Program's compatibility with it

**Tabulka 8 - Oblasti související s plánem Paperless&Cashless Poland**  
**Zdroj: Paperless&Cashless Poland, 2019**

Úroveň digitální gramotnosti v Polsku je hodnocena pozitivně, již v roce 2017 využilo internet aspoň jednou 76% obyvatel Polska. Lidé využívají služby elektronické veřejné správy, které jsou pro ně snadné a dostupné. Nejoblíbenější jsou služby, které nepotřebují elektronický podpis, jako je daň z příjmu od jednotlivců, výpis z historie vozidla (2,8 milionu v roce 2018), kontrola připravenosti dokladů na eGovernment (3,8 milionu v roce 2017) a v neposlední řadě informační služby. Za vše hovoří nabízených 186 elektronických služeb, z nichž 50 má on-line formuláře. [45]

## 5 Výsledky a diskuse

Podle strategických dokumentů hraje hlavní roli v zajištění kvalitních elektronických služeb ve veřejné správě kvalitní vysokorychlostní internet s dostatečným pokrytím. Z každoročních zpráv pro EU a OSN z jednotlivých členských zemí vyplývá, že v základním sledovaném kritériu **počtu domácností s přístupem k internetu** se Česká republika umístila v žebříčku hodnocení před sousední Polskou republikou (ČR má více přístupů v průměru o 3,5 % domácností).

Dalším sledovaným přístupem pro hodnocení jsou data OSN, na základě kterých je vypočítáván **koeficient EGDI**. Při porovnání zemí dle tohoto koeficientu je Polská republika před Českou republikou. Obecně se však oba státy v oblasti eGovernmentu pohybují téměř na srovnatelné úrovni a každá země vyniká v rozdílných kritériích. Společným znakem je cílená oblast pro zlepšení, kterou data shodně ukazují v oblasti telekomunikační infrastruktury.

Z provedeného národního a mezinárodního srovnání je patrné, že služby eGovernmentu jsou úzce propojeny s využíváním internetu. Z důvodu toho, že dílčí služby jednotlivých zemí se navzájem liší, nelze provést přesné porovnání jednotlivých vybraných služeb, ale je nutné zpracovávat hodnocení eGovernmentu jako soubor služeb. Výsledky výzkumu dokazují, že Česká republika by měla rozvíjet dané služby jako v předcházejícím období, kdy se v celkovém hodnocení OSN mírně zlepšila. eGovernment v Polsku je ukazován pro Českou republiku za vzor a jako příklad. Polsko totiž jako jediná země z Visegrádské čtyřky drží krok se západními zeměmi.

**Tabulka 9 - Porovnání ČR a PL dle koeficientu**

Country	Group	Rank 2018	EGDI 2018
 Poland	VHEGDI	33	0.7926
 Czech Republic	HEGDI	54	0.7084

zdroj: Eurostat (2018)

Dalším Eurostatem sledovaným aspektem pro porovnávání zemí, je procento osob, které využilo pro komunikaci s veřejnou správou internet. Uvedené hledisko je pro

eGovernment velice významné, neboť vyjadřuje ochotu lidí využívat nové technologie pro komunikaci s veřejnou správou. V rámci Visegrádské čtyřky se Česká republika v procentním vyjádření umístila na druhém místě za nejlépe hodnoceným Slovenskem.

Nejen v porovnání s Polskou republikou či Visegrádskou čtyřkou, ale i ve srovnání s ostatními členskými státy EU Česká republika dosahuje v hodnoceních vyspělosti eGovernmentu podprůměrných výsledků. Důvodem je zejména nízká dostupnost a reálná použitelnost služeb eGovernmentu a nekonceptnost přístupu k budování nových elektronických služeb. Většina projektů v České republice je oproti Polsku zaměřena zejména na technické zajištění služby, ale pozapomíná se na její propagaci. Nedostatek relevantních informací o již existujících elektronických službách veřejné správy potvrdilo i provedené dotazníkové šetření mezi občany české republiky, kde 89 % z dotázaných se nikdy nesešlo s žádnou reklamou či propagací služeb eGovernmentu.

Při analýze eGovernmentu Polské republiky bylo naopak zjištěno, že Polská republika provozuje značné množství funkčních elektronických služeb (celkem 186, z nichž je 50 online), které jsou občanům Polska k dispozici a běžně dostupné. O službách, které jsou jim nabízeny, vědí a ze získaných dat je zřejmé, že uživatelů těchto služeb každoročně přibývá. V současnosti v Polsku využívá elektronické služby více jak 35 % obyvatel.

Přestože pro účely jednotného informačního místa pro občany a právnické osoby, které potřebují řešit svou životní situaci, je v České republice zřízen např. *Portál veřejné správy* či *Portál občana*, ani jeden z nich neplní dosud plně svůj účel. Už jen přihlášení k portálu je pro běžného uživatele náročné. Navíc velká většina služeb veřejné správy je stále dostupná pouze v režimu, který vyžaduje fyzické podklady v papírové formě a osobní návštěva úřadu je tudíž nezbytná. Oproti tomu v Polské republice stále přibývá více Poláků, kteří e-sluzby využívají denně, například když si potřebují vyřídit nový řidičský průkaz nebo průkaz totožnosti. Jednoduchým způsobem si mohou založit i soukromé podnikání a na většinu živností získat živnostenské oprávnění elektronickou cestou. Vše prostřednictvím jednoduché registrace do portálu a průkazem totožnosti s elektronickou vrstvou (podpisem).

Provedenou SWOT analýzou eGovernmentu České republiky byly zjištěny tyto zásadní skutečnosti:

Pro **ministerstva** je nejsilnější stránkou další implementace a rozšiřování služeb eGovernmentu, nejvýznamnějším přínosem je zefektivnění služeb, nejzávažnější slabou stránkou je nedostatečně proškolený personál pro nové služby a největší hrozbu ministerstva spatřují v nekompatibilitě jednotlivých IS mezi sebou.

Pro **úřady veřejné správy** je nejsilnější stránkou větší transparentnost služeb veřejné správy, nejvýznamnějším přínosem je snížení počtu osobních návštěv na úřadech a duplicitní zadávání dat do různých systémů, nejzávažnější slabou stránkou je vznikající proces byrokracie a největší hrozbu úřady spatřují v kybernetických útocích.

Pro **podnikatele** jsou nejsilnější stránkou dostupnější informace a úspora času, nejvýznamnějším přínosem je snížení počtu osobních návštěv na úřad, nejzávažnější slabou stránku vidí podnikatelé v byrokracii a pomalém cyklu VS a největší hrozbu, obdobně jako úřady, spatřují v kybernetických útocích.

Pro **občany** je nejsilnější stránkou očekávání dostupnějších informací a rychlejší komunikace, nejvýznamnějším přínosem je snížení počtu návštěv na úřadech, nejzávažnější slabou stránkou je nedostatečná informovanost ohledně změn a novinek a největší hrozbu občané spatřují v možnosti zpoplatnění služeb a v nařízeních o povinnosti využívat tyto služby.

## **Doporučení pro další rozvoj eGovernmentu**

Pro zlepšení rozvoje služeb eGovernmentu bychom mohli nalézt mnoho doporučení, která by určitě byla vhodná ke zvážení, zde však uvedeme pouze ta, která nám vyplývají z diplomové práce.

V České republice zcela určitě chybí ucelený systém hodnocení a zpětné vazby úspěšnosti a neúspěšnosti při zavádění služeb eGovernmentu. V aktuálním pojetí jde pouze o hodnocení OSN, které mají spíše charakter konstatování aktuálního stavu, nebo o textové komentáře, které jsou součástí strategických materiálů dalšího rozvoje eGovernmentu. Takový způsob je však nekonceptní a nevede k naplňování cílů elektronizace veřejné správy. Není potřeba stále stanovovat nová kritéria, ale naopak posuzovat, jakého pokroku

bylo dosaženo od posledního hodnocení. Je třeba využívat plně statistická data, průzkumy eGovernmentu a vytvářet zpětné vazby na určení dalšího postupu. Je nutné mít neustále přehled o funkčních prvcích systému, které jsou základem pro „aktivní“ eGovernment.

K elektronizaci veřejné správy neodmyslitelně patří propojení databází na úrovni věcné příslušnosti úřadů a občanů. V některých integrovaných systémech veřejné správy sice už došlo k posunu, ale stále přetrvávají situace, kdy nelze na jednou úřadu vyřídit veškeré potřebné formality k podávané žádosti. Typickým příkladem může být např. žádost stavebníka o stavební povolení, kdy díky nepropojenosti úřadu systém nutí žadatele absolvovat cestu po několika úřadech, dotčených orgánech, správcích inženýrských sítí apod. Pro usnadnění a vyřízení běžných životních situací byl zřízen *Portál občana*, ale ani ten není propojený a spíše se tváří jako rozcestník, který přesměrovává uživatele na různé agendy. Portál by měl sloužit jako prostředník k řešení životních situací, měl by nabízet online formuláře a pomocí propojenosti databází by měl sám důležité náležitosti slučovat v jedné žádosti.

Z provedeného šetření v diplomové práci vyplývá, že chybí v českém prostředí větší reklamní kampaň, která je cíleně a soustavně zaměřená na propagaci eGovernmentu. Jen výraz eGovernment může být pro mnoho lidí neznámým pojmem nebo mohou žít v mylných představách, že při využívání elektronických služeb budou muset pracovat se složitými softwarovými aplikacemi, že požádat nebo zaslat dokument je náročnější, než zajít na úřad.

K rozvoji eGovernmentu by přispělo také odbourání duplicitních podání v elektronické podobě a následně nutnosti doručení papírového formuláře. Zajištěním ověřené důvěryhodnosti, např. elektronickým podpisem, by mělo být pro veřejnou správu dostačující. Příkladem může být daňové přiznání, které sice může český občan podat prostřednictvím daňového portálu, ale poté musí formulář vytisknout a předložit na příslušnou podatelnu finančního úřadu. V případě zmiňované Polské republiky je tento systém zcela funkční.



Nejsnadnějším přihlášením do elektronických portálů by mělo být přihlašování pomocí *eObčanky* se speciálním čipem, která se začala vydávat občanům České republiky 1. července 2018 a již tehdy ministerstvo vnitra deklarovalo, že v dalších měsících bude služeb s využitím *eObčanky* přibývat (čip pro nahrání elektronického podpisu již měly občanské průkazy předtím, ale bez koncepčního využití). Opět zde došlo k selhání v informovanosti občanů, kdy vydávání *eObčanek* a následně spuštění *Portálu občana* vyvolalo boom v elektronickém přístupu, ale nekonceptností propagace postupně upadalo v nevědomost. Opět můžeme zmínit Polskou republiku, kde vydávání osobních dokladů s elektronickým podpisem je zavedeno od března roku 2019, tedy později než v České republice, ale využívání služby je nesrovnatelné.

## 6 Závěr

Hlavním cílem diplomové práce byla charakteristika rozvoje eGovernmentu v České republice, dílčími cíli byla analýza řešené problematiky, vytvoření přehledu rozvoje eGovernmentu a porovnání eGovernmentu České republiky s eGovernmentem Polské republiky.

Pro lepší porozumění srovnávání relativního postavení zemí při využívání elektronické veřejné správy a poskytování odpovědných služeb a služeb zaměřených na občany, vycházela diplomové práce z indexu EGDI, který slouží pro měření ochoty a schopnosti správních orgánů využívat ITC k poskytování těchto služeb. Z analýzy zprávy Ministerstva hospodářství a sociálních věcí OSN, které každé dva roky provádí hodnocení členských zemí dle indexu EGDI, plyne, že:

- Česká republika je hodnocena indexem 0,71 a nachází se na 54. místě ve třetí úrovni EGDI (vysoká úroveň = index v rozmezí 0,5 až 0,75);
- Polská republika je hodnocena indexem 0,79 a nachází se na 33. místě v nejvyšší čtvrté úrovni EGDI (velmi vysoká = index nad 0,75).

Získané výstupy a informace v rámci diplomové práce potvrzují, že eGovernment v obou zemích v posledních letech prochází výraznou proměnou a vývojem. Taktéž občanské povědomí o elektronizaci veřejné správy se s rozvojem služeb eGovernmentu v obou státech zvyšuje. Polští občané jsou při využívání služeb eGovernmentu spíše konzervativnější a upřednostňují osobní kontakt, přesto se cítí být dostatečně připravenými na elektronickou komunikaci s úřady.

Z realizovaného kvantitativního a kvalitativního výzkumu v rámci diplomové práce vyplývá, že hlavním přínosem eGovernmentu je úspora času v rámci komunikace s veřejnou správou a rychlost získávání informací. Rychlost a úspora času byly také hlavními parametry při dotazníkovém šetření a dotazování u respondentů. Provedenou SWOT analýzou v diplomové práci bylo zjištěno, že:

### **pro ministerstva:**

- je nejsilnější stránkou další implementace a rozšiřování služeb eGovernmentu;
- je nejvýznamnějším přínosem zefektivnění služeb;
- je nejzávažnější slabou stránkou nedostatečně proškolený personál pro nové služby;
- je největší hrozbou nekompatibilita jednotlivých IS mezi sebou.

**pro úřady:**

- je nejsilnější stránkou větší transparentnost služeb veřejné správy;
- je nejvýznamnějším přínosem snížení počtu osobních návštěv na úřadu a duplicitní zadávání dat do různých systémů;
- je nejzávažnější slabou stránkou vznikající proces byrokracie;
- jsou největší hrozbou kybernetické útoky.

**pro podnikatele:**

- jsou nejsilnější stránkou dostupnější informace a úspora času;
- je nejvýznamnějším přínosem snížení počtu osobních návštěv na úřadě;
- je nejzávažnější slabou stránkou byrokracie a pomalý cyklus VS;
- jsou největší hrozbou kybernetické útoky.

**pro občany:**

- je nejsilnější stránkou očekávání dostupnějších informací a rychlejší komunikace;
- je nejvýznamnějším přínosem snížení počtu návštěv na úřadech;
- je nejzávažnější slabou stránkou nedostatečná informovanost ohledně změn a novinek;
- největší hrozbou je možnost zpoplatnění služeb a nařízení o povinnosti využívat služby.

V celkovém srovnání eGovernmentu v České republice a v Polské republice výsledky diplomové práce poukazují, že:

- služby eGovernmentu jsou úzce propojeny s využíváním internetu. Z každoročních zpráv pro EU a OSN z jednotlivých členských zemí je zřejmé, že v základním sledovaném kritériu **počtu domácností s přístupem k internetu** se **Česká republika** umístila v žebříčku hodnocení před Polskou republikou (ČR má více přístupů v průměru o 3,5 % domácností);
- ze sledovaného přístupu dle **koeficientu EGDI** a vzájemného porovnání obou zemí, je **Polská republika** podle hodnocení OSN zařazena do vyšší úrovně EGDI. Obecně však jsou oba státy v oblasti eGovernmentu téměř na srovnatelné úrovni, každá země vyniká v rozdílných kritériích a jejich společným znakem je cílená oblast pro zlepšení v telekomunikační infrastruktuře;

- z porovnání výsledků **dotazníkového šetření** vyplývá, že obyvatelé ČR shledávají digitální veřejné služby více jako průměrné až podprůměrné a o nabízených službách moc neví. Pokud by se služby na úřadech srovnaly s elektronickými službami, jsou ochotni je využívat. Občané Polska využívají IT spíše pro volnočasové aktivity, ale jsou lépe informováni o nabízených službách a jsou na elektronizaci připraveni. Hodnocení respondentů potvrzuje skutečnosti, že **Polská republika** je v eGovernmentu vyspělejší a v případě nutnosti se její občané dokáží službám rychle přizpůsobit a v nabízeném rozsahu je plně využívat. Je však třeba zohlednit, že vzorek respondentů není úplně srovnatelný jak z hlediska počtu, tak ani z hlediska rolí.
- v rámci **subjektivního hodnocení z pohledu občana** při analýze jednotlivých služeb a portálu eGovernmentu, jeho rozsahu, způsobu zpracování, vývoje dalších etap a kroků je **Polská republika** ve srovnání s Českou republikou na vyšší a pokročilejší úrovni.

Občané obou zemí mají povědomí o principech a službách eGovernmentu, avšak rozsah znalosti je rozdílný, edukace a informovanost by u obou zemí měla být rozsáhlejší a měly by být využity všechny formy médií.

Současný stav eGovernmentu v České republice se i přesto s ohledem na závěry diplomové práce výrazně posunul dopředu, oproti PL je ale pořád o „pár kroků pozadu“. Na základě provedených analýz je eGovernment v ČR zatím více roztržštěný a nesourodý oproti elektronickým službám a portálům v PL.

Vzhledem k rozdílným úrovním eGovernmentu v jednotlivých členských zemích EU (tudíž i ČR a PL) lze za významný nedostatek služeb eGovernmentu pokládat nedostatečnou propojitelnost jednotlivých systémů. Některé systémy spolu nekomunikují, fungují na rozdílných platformách či jsou z různých důvodů nekompatibilní.

Na základě výsledků diplomové práce lze mezi další zásadní nedostatky eGovernmentu ČR oproti PL zařadit:

- nekonceptnost přístupu k budování nových elektronických služeb;
- technické zajištění služeb bez náležité propagace;
- složitost přihlášení k portálu;
- duplicitu ve vyžadování elektronických a papírových podkladů;

- chybějící systém hodnocení a adekvátní zpětná vazba;
- absence propojení databází.

Doporučením pro úspěšný rozvoj eGovernmentu je nutnost zabývat se výše uvedenými nedostatky. Elektronizace veřejných služeb by měla do budoucna přinést snížení počtu pracovníků (z dlouhodobého hlediska také snížení nákladů), zrychlení a zjednodušení procesu poskytnutí služby, vyšší spokojenost uživatelů, poskytování služby i mimo pracovní hodiny instituce, zvýšení kvality vybrané služby (ve smyslu jednoznačných a správných dat), poskytnutí vzdáleného přístupu.

O těchto faktech se země celého světa přesvědčily v těchto posledních týdnech a měsících. Celý svět zasáhla pandemie COVID-19, svět se zastavil, ale přesto musel fungovat dále. Především v oblasti komunikace, přenosu informací, sdílení zdrojů, zásob a zejména zdravotnických a ochranných pomůcek. Stát, veřejná správa, školy a občané jsou odkázáni na komunikaci pomocí IT technologií. Došlo tak k ostrému provozu služeb eGovernmentu a k zjištění, jak důležité a podstatné v dnešní době jsou dané systémy a služby.

## 7 Použitá literatura

- [1] JUNCKER, Jean-Claude. Nový začátek pro Evropu: Moje agenda pro zaměstnanost, růst, spravedlnost a demokratickou změnu [online]. [4. 12.2019]. Dostupné z:[https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/juncker-political-guidelinespeech\\_cs\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/commission/sites/beta-political/files/juncker-political-guidelinespeech_cs_0.pdf)
- [2] MINISTERSTVO VNITRA. eGovernment. [online]. [18. 11. 2019]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>.
- [3] POMAHAČ, Richard. Veřejná správa. Praha: C.H. Beck, 2013. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 978-80-7400-447-6.
- [4] ŠPAČEK, David. eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Praha: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.
- [5] ŠTĚDRONĚ, Bohumír. Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, 172 s. ISBN 978-808-7041-253. s. 9.
- [6] VEBER, J. a kol. *Digitalizace ekonomiky a společnosti – výhody, rizika, příležitosti*. Praha: Management Press, 2018. 198 s. ISBN 978-80-7261-554-4.
- [7] Zákon 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. In: 2000
- [8] Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. In: 2006.
- [9] Slovník-egov:slovník\_egov [Architektura eGovernmentu ČR]. Národní architektura eGovernmentu veřejné správy ČR [Architektura eGovernmentu ČR]. [online]. Dostupné z: [https://archi.gov.cz/slovník-egov:slovník\\_egov](https://archi.gov.cz/slovník-egov:slovník_egov)
- [10] MATES, Pavel. E-government v českém právu. Praha: Linde, 2006, 244 s. ISBN 80-720-1614-8.
- [11] SMEJKAL, Vladimír. Informační systémy veřejné správy ČR. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2003, 121 s. ISBN 80-245-0533-9. s.
- [12] BOSÁKOVÁ, Dagmar. Elektronický podpis - příprava vyhlášek. 2001. Dostupné z: <http://www.issc.cz/archiv/2001/sbornik/prednasky/bosakova.doc>

- [13] HOOD, Christopher. The Tools of Government in the Information Age. In MORAN, Michael, Martin REIN a Robert E GOODIN. The Oxford Handbook of Public Policy. Oxford: Oxford University Press, 2006, xii, 983 s. ISBN 0-19-926928-9. S. 470-481.
- [14] SNELLEN, Ig, Marcel THAENS a Wim B. DONK. Public administration in the information age: revisited [online]. Amsterdam: IOS Press, 2012, vi, 299 p.
- [15] ŠPAČEK, David. eGovernment - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Praha: Beckova edice ekonomie, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.
- [16] SHAREEF, M. A. Stakeholder Adoption of E-Government Services: Driving and Resisting Factors. IGI Global, 2011. 350p. ISBN 978-1609606015.
- [17] EVROPSKÁ KOMISE. Akční plán EU pro „eGovernment“ na období 2016–2020. Brusel, 2016.
- [18] ÚŘAD VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY. Vládní program digitalizace České republiky 2018+. Zpráva o plnění programu „Digitální Česko“. [www.digitalnicesko.cz](http://www.digitalnicesko.cz)
- [19] BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody. Olomouc: ANAG, 2010. 287 s. Právo (ANAG). ISBN 978-80-7263-617-4.
- [20] DONÁT, J., MAISNER, M., PIFFL, R. Nařízení eIDAS: komentář. Praha: C.H. Beck, 2017. 283 s. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-633-3.
- [21] DRÁBOVÁ, T. Doručování ve správním řízení se zaměřením na elektronické formy komunikace. Praha: Wolters Kluwer, 2017. ISBN 978-80-7552-723-3.
- [22] Důvodová zpráva k zákonu č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.
- [23] Důvodová zpráva k zákonu č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.
- [24] FELIX, O., KAUCKÝ, J., KOLÁŘ, J., et al. Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-80-87125-28-1.

- [25] LECHNER T., MATES P. E-Government v evropském prostředí. Správní právo: odborný časopis pro oblast státní správy a správního práva. Ministerstvo vnitra České republiky: 2012. ISSN 0139-6005.
- [26] LIDINSKÝ, V., ŠVARCOVÁ, I., BUDIŠ, P. a kol. eGovernment bezpečně. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
- [27] VANÍČEK, Zdeněk. Právní aspekty eGovernmentu v ČR. Praha: Linde Praha, 2011. 200 s. ISBN 978-80-7201-855-0.
- [28] Zákon č. 111/2009 Sb. ze dne 27. 4. 2009, o základních registrech. In: Sběrka zákonů České republiky, roč. 2009, částka 33, s. 1267–1287. ISSN 1211-1244.
- [29] Benchmarking ve veřejné správě. 2., upr. a dopl. vyd. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, Odbor modernizace veřejné správy, 2006. ISBN 80-239-7326-6.
- [30] NEŠPOR, Zdeněk R. a kol. Slovník českých sociologů. Praha: Academia, 2013. 467 s. ISBN 978-80-200-2221-9
- [31] HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6.
- [32] WALKER, Ian. Výzkumné metody a statistika. Praha: Grada, 2013, s. 52-55. ISBN 978-80-247-3920-5.
- [33] PÁNA, Lubomír a Miroslav SOMR. Metodologie a metody výzkumu. České Budějovice: Vysoká škola vysokých a regionálních studií, 2007. ISBN 978-80-86708-52-2.
- [34] GIDDENS, Anthony. Sociologie. Praha: Argo, 2005. ISBN 80-7203-124-4
- [35] Elektronické služby eGovernmentu - Ministerstvo vnitra České republiky. Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. [cit. 28. 01. 2020]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/elektronicke-služby-egovernmentu.aspx>
- [36] Pracovní síla v ČR není připravena na digitální budoucnost – ITBiz.cz. ITBiz.cz – Zpravodajství ze světa IT a byznysu. Vaše jednička mezi nulami. [online]. [cit. 28. 01. 2020]. Dostupné z: <https://www.itbiz.cz/zpravicky/pracovni-sila-neni-pripravena-na-digitalni-budoucnost>



- [37] VANÍČEK, Z., MARCHAL, A. S. a kol. Právní aspekty eGovernmentu v ČR. Praha: Linde Praha, a.s., 2011. ISBN 978-80-7201-855-0.
- [38] Studijní pomůcky pro obecnou část ZOZ | Institut pro veřejnou správu Praha. Institut pro veřejnou správu Praha. [online]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/overeni-zoz/studijni-pomucky-pro-obecnou-cast-ZOZ/>
- [39] Správa základních registrů - Úvodní strana. [online]. [cit. 28. 01. 2020]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/>
- [40] Jaké služby poskytuje Czech POINT? – Czech POINT. 301 Moved Permanently [online]. [cit. 28. 01. 2020]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>
- [41] (EU) č. 910/2014 - Nařízení Evropského parlamentu a Rady ... | Esipa.cz. [online]. [cit. 28. 01. 2020]. Dostupné z: <https://esipa.cz/sbirka/sbsrv.dll/sb?DR=SB&CP=32014R0910>
- [42] DOLEJŠÍ, Petr, 2013. Elektronický podpis, nebo elektronická značka? Sefira.cz [online]. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z: <http://www.sefira.cz/-/elektronicky-podpis-neboelektronicka-znacka/>
- [43] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby: Strategie realizace Smart Administration v období 2007- 2015 [online]. [cit. 2012-05-22]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/modernizace-verejnespravy49614.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>
- [44] TAPSCOTT, Don. Digitální ekonomika: naděje a hrozby věku informační společnosti. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 1999. 350 s. ISBN 8072261762.
- [45] Posouzení ICT koncepce v oblasti elektronizace veřejné správy a projektů včetně zpracování cost/benefit analýzy. [online]. [cit. 5. 03. 2020]. Dostupné z: [file:///C:/Users/PC/downloads/MV\\_koncepce\\_eGov%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/PC/downloads/MV_koncepce_eGov%20(2).pdf)
- [46] E-citizen - effective inclusion through e-governance services. *Fundacja Laboratorium Badań i Działañ Społecznych SocLab*. [online]. [cit. 5. 03. 2020]. Dostupné z: <http://dilersur.com/wp-content/uploads/2019/04/e-book-final-28.04.2019-1.pdf>
- [47] Paperless&Cashless Poland. [online]. [cit. 5. 03. 2020]. Dostupné z: [file:///C:/Users/PC/Downloads/paperless\\_cashless\\_poland-program\\_overview.pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/paperless_cashless_poland-program_overview.pdf)

- [48] BAWDEN, D., ROBINSON, L. Úvod do informační vědy. Přeložili Michal LORENZ, Karel MIKULÁŠEK, Dana VÉVODOVÁ. Doubravník: Flow, 2017. ISBN 978-80-88123-10-1.
- [49] DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7184-141-2.

## **8 Přílohy**

1. Akční plán EU pro „eGovernment“ na období 2016–2020
2. Digital Government Factsheet 2019 Poland
3. Digital Government Factsheet 2019 Czech Republic

1. Akční plán EU pro „eGovernment“ na období 2016–2020



V Bruselu dne 19.4.2016  
COM(2016) 179 final

**SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ, EVROPSKÉMU  
HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU A VÝBORU REGIONŮ**

**Akční plán EU pro „eGovernment“ na období 2016–2020**

**Urychlování digitální transformace veřejné správy**

{SWD(2016) 108 final}  
{SWD(2016) 109 final}

**CS**

**CS**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=CS>

## 2. Digital Government Factsheet 2019 Poland



# Digital Government Factsheet 2019

Poland



[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital\\_Government\\_Factsheets\\_Poland\\_2019\\_4.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Poland_2019_4.pdf)

### 3. Digital Government Factsheet 2019 Czech Republic



## Digital Government Factsheet 2019

Czech Republic



[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital\\_Government\\_Factsheets\\_Czech%20Republic\\_2019.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Czech%20Republic_2019.pdf)